

Opinnäytetyö (YAMK)

Sosiaalialan koulutusohjelma

Sosionomi (ylempi AMK)

2015

Elisabeth Erholtz ja Katariina Hauhtonen

# UUDISTUNEET PALVELUKUVAUKSET TURUN KAUPUNGIN PÄIHDEPALVELUISTA



TURUN AMMATTIKORKEAKOULU  
TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Elisabeth Erholtz & Katariina Hauhtonen

## UUDISTUNEET PALVELUKUVAUKSET TURUN KAUPUNGIN PÄIHDEPALVELUISTA

Kehittämishankkeen tavoitteena oli Turun kaupungin päihdehuollon www-sivujen uudistaminen. Tehtävänä oli laatia päihdepalvelujen palvelukuvaukset yli 18-vuotiaille asiakkaille. Lähtökohta uudistumiselle muodostui työelämän käytännön tarpeesta. Päihdehuollon www -sivut olivat organisaatiolähtöiset ja päihdehuollon palvelukuvaukset tuli saattaa ajantasaisiksi muun muassa organisaatiomuutosten vuoksi.

Kehittämishanketta toteutettiin Turun kaupungin hyvinvointitoimialan terveystalouden palvelualueen päihde- ja mielenterveyspalveluissa yhteistyössä toimialan hallinnon viestintäyksikön kanssa. Kehittämishanketta toteutettiin vuoden 2014 – 2015 välisenä aikana.

Turun kaupungin hyvinvointitoimialalla tapahtui organisaatiomuutos 1.1.2015. Sosiaalityön erityispalveluiden asumis- ja päihdepalvelut siirtyivät terveystalouden palvelualueeseen ja yhdistyivät mielenterveys- ja päihdepalveluiksi. Samanaikaisesti Turun kaupungin päihdehuollon oma toimeenpano-organisaatio uudistui kahden yksikön yhdistymisen seurauksena 1.8.2015.

Kehittämishankkeemme alkoi ideointivaiheesta työelämän käytännön ongelman määrittelyllä ja ratkaisulla. Päihdehuollon esimiespalaverissa 19.2.2015 saimme hyväksynnän kehittämishankkeen toteuttamiselle. Kehittämishanketta tukevaa tutkimusta toteutettiin kyselylomakkeella asiakkaille ja työntekijöille. Päihdehuollon palvelukuvauksia kehitettiin kuudessa kehittämisfoorumissa.

Kehittämishankkeen tuotoksena syntyivät uudistuneet palvelukuvaukset Turun kaupungin päihdepalveluiden www -sivuihin kesäkuussa 2015. Palvelukuvausten uudistuksessa toteutettiin muutos organisaatiolähtöisyydestä asiakaslähtöisyyteen. Www -sivut ovat aiempaa enemmän asiakkaan näköiset ja lähempänä tavallisen ihmisen arkea. Mielenterveys- ja päihdetyö löytyy samasta kokonaisuudesta, joka on selkeä. Www -sivut alkavat mielenterveys- ja päihdepalvelut kokonaisuudella, jossa informoidaan eri palveluista, hoitopaikoista ja niihin hakeutumisesta.

### ASIASANAT:

(WWW -SIVUT, PÄIHDEPALVELUT, VIESTINTÄ, ASIAKKUUS, OSALLISUUS)

MASTER'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Masters Degree programme| Masters of Social Sciences

2015 | 74

Kari Salonen

Elisabeth Erholtz & Katariina Hauhtonen

## REVAMPED SERVICE DESCRIPTIONS OF TURKU CITY OF SUBSTANCE ABUSE SERVICES

The objective was to reform the City of Turku substance abuse website. The task was to draw up a substance abuse services, service descriptions to customers in over 18 years. The starting point for the renewal of the world of work consisted of the practical need. Substance abusers web pages were organization come from and drug treatment service descriptions had to be up to date, inter alia, due to organizational changes.

The development project was implemented in the city of Turku welfare sector health service in the service area of substance abuse and mental health services in co-operation with industry on the administration of the communication unit. The development project was carried out in 2014 - during the period from 2015.

City of Turku welfare sector took place in an organizational change 1.1.2015. Social Work different special services housing and substance abuse services were transferred to the health service, service area and the united-ous mental health and substance abuse services. At the same time the City of Turku substance abusers own executive organization was reformed as a result of the unification of the two units 1.8.2015.

Development project began brainstorming phase of definition and solution of work in practical problem. Substance abusers manager in a meeting 2.9.2015 we received approval for the implementation of development projecting. The development project that supports research carried out with a questionnaire customers and employees. Substance abusers service descriptions were developed in six development forum.

Development project outputs were born revamped service descriptions city of Turku substance abuse services pages on a web in June 2015. The service descriptions reform was implemented change in the organizational orientation to customer orientation. The web pages are more customer-sighted and closer to ordinary people's everyday lives. Mental Health and Substance Abuse found in the same entity that is clear. Web pages start to mental health and substance abuse services entity, which is informed about the different services, treatment centers, and on applying them.

KEYWORDS:

WEB-PAGES, SUBSTANCE ABUSE SERVICES, COMMUNICATION, NEW CUSTOMERS, INCLUSION)

# SISÄLTÖ

<b>1 JOHDANTO</b>	<b>7</b>
<b>2 KEHITTÄMISHANKKEEN LÄHTÖKOHDAT</b>	<b>9</b>
2.1 Turun kaupungin hyvinvointitoimiala	9
2.2 Päihdepalveluiden www -sivujen uudistamisen tarpeet	11
2.3 Www -sivujen lähtötilanne päihdehuollossa	13
2.4 Kehittämishankkeen tavoite, tehtävä ja toimijat	18
<b>3 TURUN KAUPUNGIN PÄIHDEPALVELUT</b>	<b>21</b>
3.1 Päihdehuoltoa koskeva lainsäädäntö	21
3.2 Hakeutuminen päihdepalvelujen piiriin	22
3.3 Asumispalvelut päihdeongelmallisille	23
<b>4 ASIAKKAUUS JA OSALLISUUS</b>	<b>25</b>
4.1 Asiakkuuden tunnuspiirteet	25
4.2 Asiakkuus päihdetyössä	26
4.3 Osallisuuden tunnuspiirteet	27
4.4 Osallisuus päihdetyössä	29
<b>5 VIESTINNÄN OSA-ALUEET</b>	<b>31</b>
5.1 Yhteisöviestintä organisaation keinona	31
5.2 Työyhteisöviestintä osaamisalueena	32
5.3 Markkinointi- ja verkkoviestinnän tehtävät ja sisältö	33
5.4 Imago organisaation menestystekijänä	35
<b>6 KEHITTÄMISTOIMINNAN ETENEMINEN, TUOTOS JA PALAUTE</b>	<b>37</b>
6.1 Kehittämisprosessi- ja menetelmät	37
6.2 Ideointivaihe	39
6.3 Suunnitteluvaihe	41
6.4 Kehittämishanketta tukeva tutkimus	42
6.5 Tutkimusaineiston hankinta ja saatu aineisto	44
6.6 Aineiston analyysimenetelmä	45

6.7 Tutkimuksen luotettavuus	46
6.8 Tutkimustulokset	47
6.9 Tutkimustulosten yhteenveto	57
6.10 Www -sivujen toteuttaminen	58
6.11 Kehittämishankkeen tuotos	61
6.12 Kehittämishankkeen palaute	70
<b>7 ARVIOINTI JA PÄÄTÄNTÖ</b>	<b>71</b>
7.1 Kehittämisprosessin arviointi	71
7.2 Tuotoksen arviointi	73
<b>LÄHTEET</b>	<b>75</b>

## LIITTEET

- Liite 1. Kyselylomake.
- Liite 2. Mielipidekyselyn saatekirje.
- Liite 3. Tutkimuslupa.
- Liite 4. Muistio 19.2.2015.
- Liite 5. Muistio 4.2.2015.
- Liite 6. Muistio 10.3.2015.
- Liite 7. Muistio 22.3.2015.
- Liite 8. Muistio 27.4.2015.

## KUVAT

Kuva 1. Paattisten huoltokodin www -sivut (Turku 2014a).	14
Kuva 2. Sillankorvan ensisuojan www -sivut (Turku 2014b).	15
Kuva 3. Niuskalan hoitokodin www -sivut (Turku 2014c).	16
Kuva 4. Sirkkalan päiväkeskuksen www -sivut (Turku 2014d).	17
Kuva 5. Dialoginen työmenetelmä.	40
Kuva 6. Kehittämisfoorumi (10.3.2015). Kuva: Elisabeth Erholtz.	59
Kuva 7. Sisällöntuottamista kehittämisfoorumissa. Kuva: Katariina Hauhtonen.	60
Kuva 8. Kehittämisfoorumi (25.5.2015). Kuva: Elisabeth Erholtz.	61
Kuva 9. Uudistuneet palvelukuvaukset Turun kaupungin päihdepalveluista. Kuva: Katariina Hauhtonen.	62
Kuva 10. Päihdehuollon uudistuneet www -sivut (Turku 2015a).	63
Kuva 11. Uudistuneet www -sivujen päihdepalvelut (Turku 2015b).	64
Kuva 12. Palvelut asunnottomille turkulaisille (Turku 2015c).	65
Kuva 13. Asumispalvelut päihdeongelmallisille (Turku 2015d).	66
Kuva 14. Tilapäisasuminen ja asumiskokeilu (Turku 2015e).	67

Kuva 15. Päihdekuntoutujien palveluasuminen (Turku 2015f).....	68
Kuva 16. Päihdekuntoutujien tuettu asuminen (Turku 2015g).....	69

## KUVIOT

Kuvio 1. Turun kaupungin hyvinvointitoimialan toimintaympäristö (Turun kaupungin hyvinvointitoimiala 2015).....	10
Kuvio 2. Kehittämishankkeen toimijamatriisi. ....	19
Kuvio 3. Digitaalisen median palvelutiedote (mukaillen Juholin 2013, 274).....	34
Kuvio 4. Kehittämisprosessin lineaarinen malli (mukaillen Toikko & Rantanen 2009, 64). ....	37
Kuvio 5. Vastausprosentit. ....	47
Kuvio 6. Työntekijöiden tulokset www -sivujen selkeydestä. ....	51
Kuvio 7. Asiakkaiden tulokset www -sivujen selkeydestä. ....	53

## TAULUKOT

Taulukko 1. Kehittämishankkeen prosessikuvaus vuonna 2014 - 2015.....	38
---	----

# 1 JOHDANTO

Kehittämishankkeemme aihe oli uudistaa palvelukuvauksia Turun kaupungin päihdepalveluista. Kehittämishankkeen aihe perustui uuden kuntalain ja sosiaalihuoltolain myötä. Laki edellyttää, että kuntalaisille tiedotetaan selkeästi kunnan järjestämistä palveluista. Turun kaupungin strategiaohjelman vastuuteemana on asiakkuus ja osallisuus. Strategian päämääränä on, että Turun palvelut ovat asiakaslähtöisiä ja kattavasti saatavilla sähköisesti. Turun kaupunki toteutti isoa uudistusta verkkopalvelun jättihanketta drive-turku.

Kehittämishankkeen tavoitteena oli Turun kaupungin päihdehuollon www-sivujen uudistaminen. Tehtävänä oli laatia päihdepalvelujen palvelukuvaukset yli 18-vuotiaille asiakkaille. Lähtökohta uudistumiselle muodostui työelämän käytännön tarpeesta. Päihdehuollon www -sivut olivat organisaatiolähtöiset ja päihdehuollon palvelukuvaukset tuli saattaa ajantasaisiksi muun muassa organisaatiomuutosten vuoksi.

Kehittämishanketta toteutettiin Turun kaupungin hyvinvointitoimialan terveyspalvelun palvelualueen päihde- ja mielenterveyspalveluissa yhteistyössä toimialan hallinnon viestintäyksikön kanssa. Kehittämishanketta toteutettiin vuoden 2014 – 2015 välisenä aikana.

Turun kaupungin hyvinvointitoimialalla tapahtui organisaatiomuutos 1.1.2015. Sosiaalityön erityispalveluiden asumis- ja päihdepalvelut siirtyivät terveyspalvelun palvelualueeseen ja yhdistyivät mielenterveys- ja päihdepalveluiksi. Samanaikaisesti Turun kaupungin päihdehuollon oma toimeenpano-organisaatio uudistui kahden yksikön yhdistymisen seurauksena.

Kehittämishankkeemme alkoi ideointivaiheesta työelämän käytännön ongelman määrittelyllä ja ratkaisulla. Päihdehuollon esimiespalaverissa 19.2.2015 saimme hyväksynnän kehittämishankkeen toteuttamiselle. Kehittämishanketta tukevaa tutkimusta toteutettiin kyselylomakkeella asiakkaille ja työntekijöille. Tutkimustehtävänä oli selvittää kehittämishankkeessamme millaiset ovat Turun kaupungin päihdehuollon www -sivut sisällöltään, Turun kaupungin päihdehuollon www

-sivujen toimivuus, päihdehuollon www-sivujen ilme/layout sekä kehittämisehdotukset päihdehuollon www -sivuihin. Päihdehuollon palvelukuvauksia kehitettiin kuudessa kehittämisfoorumissa.

Kehittämishankkeen tuotoksena syntyivät uudistuneet palvelukuvaukset Turun kaupungin päihdepalveluiden www -sivuihin kesäkuussa 2015. Palvelukuvausten uudistuksessa toteutettiin muutos organisaatiolähtöisyydestä asiakaslähtöisyyteen. Www -sivut ovat aiempaa enemmän asiakkaan näköiset ja lähempänä tavallisen ihmisen arkea. Mielenterveys- ja päihdetyö löytyy samasta kokonaisuudesta, joka on selkeä. Www -sivut alkavat mielenterveys- ja päihdepalvelut kokonaisuudella, jossa informoidaan eri palveluista, hoitopaikoista ja niihin haikutumisesta.

Raportti etenee pääluvittain kehittämishankkeen käytännön perustan lähtökohdista. Esittelemme Turun kaupungin hyvinvointitoimialaa, jossa kuvailemme kehittämishankkeen toimintaympäristön sekä lähtötilannetta päihdehuollon www –sivujen osalta. Seuraavissa kokonaisuuksissa käsittelemme kehittämishankkeen aihealueen teoreettista pohjaa Turun kaupungin päihdepalveluista, asiakkuudesta ja osallisuudesta ja viestinnän osa-alueista. Tämän jälkeen esittelemme kehittämishankkeen etenemisen, tuotoksen ja palautteen. Viimeisessä pääluvussa on kehittämisprosessin ja tuotoksen arviointi sekä julkaiseminen.



## 2 KEHITTÄMISHANKKEEN LÄHTÖKOHDAT

### 2.1 Turun kaupungin hyvinvointitoimiala

Kuntien toimintaympäristö on voimakkaassa murroksessa. Murros tuo Turun kaupungin hyvinvointitoimialalle muutoshaasteita. Haasteet antavat mahdollisuuden uudistamiselle. Uudistumista haetaan laajalla yhteistyöllä Turun kaupungin henkilöstön, asukkaiden, asiakkaiden ja sidosryhmien kanssa. Turun kaupunkikonsernin johtaminen ja ohjaus perustuu valtuustoryhmien väliseen sopimukseen sekä strategia- ja ohjelmatyöhön. (Turku 2015 Pohjoisen Itämeren kiinnostavin kaupunki Turku 2029.)

Turun hyvinvointitoimialan visio on määritelty vuodelle 2029. Visiona Turku on kiinnostava ja rohkeasti uudistuva eurooppalainen yliopisto- ja kulttuurikaupunki, jossa on hyvä elää ja onnistua yhdessä. Strategian päämääränä on, että Turun palvelut ovat asiakaslähtöisiä ja kattavasti saatavilla sähköisesti. Turku haluaa kantaa vastuunsa, joka pystyy tarjoamaan asukkailleen toimivat palvelut nyt ja tulevaisuudessa. (Turku 2015 Turun kaupungin strategia; Turku 2015 Pohjoisen Itämeren kiinnostavin kaupunki Turku 2029.)

Turun kaupungin hyvinvointitoimialan toimintaympäristössä asiakaslähtöisyys näkyy asiakkaan kunnioittamisena ja toimintaympäristön aktiivisena kehittämisenä. Kaupungin palveluita kehitetään ammattitaitoisesti yhdessä asukkaiden, asiakkaiden ja kumppanien kanssa. Hyvinvointipalveluilla halutaan luoda asukkaille hyvinvointia, jossa asukkaiden vastuuta itsestään ja läheisistään vahvistetaan ennaltaehkäisevillä palveluilla. (Turun kaupungin hyvinvointitoimiala 2015; Turku 2015 Pohjoisen Itämeren kiinnostavin kaupunki Turku 2029.)

Hyvinvointitoimialalla tuloksia todennetaan mittareilla. Jatkuvan oman toiminnan mittaamisen ja arvioinnin lisäksi toiminnan tuloksekkaan uudistamisen edellytyksenä on toimintakulttuuri, joka suosii rohkeaa uusien lähestymistapojen keilua. Tähän kuuluu epäonnistumistenkin hyväksyminen ja niistä oppiminen.

Vain näin kaupunki voi aidosti uudistaa omaa toimintaansa. (Turun kaupungin hyvinvointitoimiala 2015; Turku 2029.)

HYVINVOINTITOIMIALA			
Sosiaali- ja terveyslautakunta			
Toimialajohtaja			
TERVEYS- PALVELUT	PERHE- JA SOSI- AALIPALVELUT	VANHUS- JA VAM- MAISPALVELUT	TOIMIALAN HALLINTO JA YHTEISET TOIMIN- NOT
<ul style="list-style-type: none"> <li>•Yhteiset toiminnot</li> <li>Avopalvelut</li> <li>•Suun terveydenhuolto</li> <li>•Polikliniset palvelut</li> <li>•Sairaalapalvelut</li> <li>•Mielenterveys- ja päihdepalvelut</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Yhteiset toiminnot</li> <li>•Ehkäisevät terveydenhuolto</li> <li>•Psykososiaaliset palvelut</li> <li>•Avohuollon sosiaalityö</li> <li>•Sijaishuollon sosiaalityö</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Vanhuspalvelut</li> <li>• Vammaispalvelut</li> </ul>	<b>VARSAINAIS-SUOMEN SAIRAAHOITOPIIRI</b>

Kuvio 1. Turun kaupungin hyvinvointitoimialan toimintaympäristö (Turun kaupungin hyvinvointitoimiala 2015).

Kuviossa 1 esitellään kehittämishankkeemme toimintaympäristö, joka uudistui 1.1.2015. Hyvinvointitoimialan palvelualueita ovat terveyspalvelut, perhe- ja sosiaalipalvelut sekä vanhus- ja vammaispalvelut. Kehittämishankkeemme kohdistui terveyspalveluihin ja toteutimme mielenterveys- ja päihdepalveluiden alla hankettamme yhteistyössä viestintäyksikön kanssa. Hyvinvointitoimialaan kuuluu toimialan hallinto ja Varsinais-Suomen sairaanhoitopiiri. Toimialan hallinnon pääsääntöisiä tehtäviä ovat talous- ja henkilöstöhallinto ja viestintä. (Turku 2015 Turun kaupungin hyvinvointitoimialan organisaatio.)

Turun kaupungin viestintä edistää kaupunkilaisten hyvinvointia antamalla tietoa kaupungin päätöksenteosta, palveluista ja asioiden valmistelusta. Viestinnän

tavoitteet ovat kaupungin palveluista ja muusta toiminnasta tiedottaminen, kaupunkilaisten osallistumisen ja vaikutusmahdollisuuksien lisääminen sekä turkulaisten identiteetin vahvistaminen. (Turun kaupungin hyvinvointitoimiala viestinnän käsikirja 2014.) Uudessa kuntalaissa (410/2015) pykälässä 29§ noudatettavaksi tulee viestintä. Kunnan toiminnasta on tiedotettava palvelujen käyttäjille kunnan järjestämistä palveluista. Viestinnässä tulee käyttää selkokieltä ja otettava huomioon eri asiakasryhmien tarpeet.

Turun kaupungin hyvinvointitoimialan pääviestinä on laadukas eläminen Turussa, joka tarjoaa kattavat palvelut. Turun kaupungin viestinnän lähtökohtia ovat avoin, suunnitelmallinen, totuudenmukainen sekä ymmärrettävä viestintä. Viestinnän on tavoitettava kaikki kaupunkilaiset. Viestinnässä toteutetaan esteettömyysperiaatteita sekä vuorovaikutteisuutta. (Turun kaupungin hyvinvointitoimiala viestinnän käsikirja 2014.)

## 2.2 Päihdepalveluiden www -sivujen uudistamisen tarpeet

Toimintaympäristön muutokset ja kehityssuunnat Turun kaupungin päihdehuollossa pohjautuvat Turun kaupungin strategiseen ohjelmaan, päihdepalveluiden laatusuositukseen sekä mielenterveys- ja päihdeohjelmaan (Sosiaali- ja terveysministeriön oppaita 2002:3; Turun mielenterveys- ja päihdeohjelma 2011 – 2015a, 9; Turku 2015 strateginen ohjelma 2013, 3-6). Kehityssuuntana on asiakaslähtöisyys. Tämä perustuu Japanilaiseen laatufilosofiaan, jonka mukaan asiakas on kuningas (Leclin 2006, 26 -27; Turku 2015 Pohjoisen Itämeren kiinnostavin kaupunki Turku 2029, 7.) Uudistumisen tavoitteena oli saada strategian mukaiset www -sivut.

Sote-uudistus edellyttää Turun kaupungilta tehokkaampaa toimintaa ja toimintojen parempaa vaikuttavuutta. Sosiaalilainsäädäntö siirtää painopistettä erityispalveluista yleispalveluihin. Tämän vuoksi Turun kaupungin hyvinvointitoimialan uuteen organisaatioon tuli kolme palvelualueita terveyspalvelut, perhe- ja sosiaalipalvelut ja vanhuspalvelut. Tehokkuuden lisäämiseksi palveluprosesseissa-

mielenterveys- ja päihdepalvelut piti sijoittaa terveystalouden alle. (Turun kaupungin sosiaali- ja terveystalouden lautakunta 2014.)

Verkkopalvelu on ajankohtainen väline, jota tarvitaan muun muassa päihdepalveluiden tiedottamiseen. Asiakkaan ilahduttaminen on aina perustavoite laadukkaassa palvelussa. Tavoitteena on saavuttaa parempia palveluja asiakkaille. Verkkopalvelu vastaa asiakkaan tarpeeseen löytää tietoa palveluista. Palveluiden maineeseen ja imagoon vaikuttavat asiakaskokemukset. Jotta asiakkaat tuntisi palvelut halutuksi ja yksilölliseksi on valittava viestit, toimenpiteet sekä digitaaliset palvelut. (Leino 2010, 27-28.)

Turun ammattikorkeakoulun sosionomi opiskelijat olivat tehneet 1.9.2014 ryhmätyön turkulaisista asunnottomista. Ryhmätyössä ilmeni asunnottoman asiakkaan näkökulmasta, että hänelle löytyy päihdehuollon palveluista huonosti tietoa. Tiedon puutteita ilmeni asunnon hakemisesta, lämpimästä yösijaista, ilmaisesta ruoasta sekä muusta avun saannista. Tästä syntyi näkökulma ja tarve Turun kaupungin päihdehuollon palvelukuvausten uudistamiseen.

Turun kaupungin päihdehuollon www -sivujen uudistamisen lähtökohta on syntynyt työelämän käytännön tarpeesta, koska päihdehuolto oli muutoksen kohteena. Kehitystä on päihdepalveluissa tapahtunut voimakkaasti vuosikymmenten saatossa. Päihdepalveluiden tavoitteena on vuonna 2015 palveluohjauksen ja hoitoketjun toimivuuden parantaminen. (Turun kaupunginvaltuusto 2012.)

Suuria rakennemuutoksia Turun kaupungin päihdehuoltoon toivat Niuskalan hoitokodin ja Paattisten huoltokodin asumispalveluyksiköiden toiminnan lakkauttaminen 1.8.2015. Turun kaupungin päihdepalvelut keskittyivät 71-paikkaiseen Orihedon palvelukeskukseen. (Sosiaali- ja terveystalouden lautakunta 24.2.2015.) Tämä toi ajankohtaisen syyn päihdepalveluiden palvelukuvausten uudistamiseen.

Turun kaupunki aloitti jättihankkeen drive-turku osana www -sivujen uudistamisesta. Turun kaupunki teki päätöksen verkkopalvelujen uudistamisesta vuonna 2014. Verkkopalvelu on iso uudistus Turun kaupungissa. Verkkopalvelu turku.fi on Turun kaupungille tärkeä ja nopea viestintäkanava. Verkkopalvelu turku.fi tavoitteena on tarjota asukkaille ja asiakkaille ensiluokkaisia välineitä sekä pal-

veluiden että informaation löytämiseen. (Turun kaupunki kaupunginhallitus 2014;Turkulainen 2015a turku.fi –sivusto on uudistunut tänään;turkulainen 2015b turku haluaa olla suomen paras digikaupunki.)

Turun kaupungin www -sivujen uudistamisen lähtökohta on siirtyä organisaa-  
tiolähtöisyydestä asiakaslähtöisyyteen. Samalla uudistetaan Turun kaupungin  
toimintamallia, jossa vastuuteemana on asiakkuus ja osallisuus. Verkkopalve-  
lussa on tavoitteena siirtyä virkakielestä arkikieleen. Uudistus edellyttää uuden-  
laista ajattelua ja sisältösivujen kirjoittamista. Toimialoilta edellytetään asiakas-  
prosessien läpikäymistä ja yksinkertaistamista. (Turun kaupunginhallitus 2014  
&Turkulainen 2015.)

### 2.3 Www -sivujen lähtötilanne päihdehuollossa

Turun kaupungin päihdehuollon www-sivut luovat imagoa ja ovat tärkeä osa  
johtamisviestintää. Www –sivuilla vaikutetaan palveluiden sisältöalueeseen,  
toimivuuteen ja ilmeeseen. Organisaation imago on merkittävä menestystekijä  
päihdehuollon toiminnalle (Laiho 2006,5). Syksyllä 2014 Turun kaupungin päih-  
dehuollon www -sivut eivät olleet ajan tasalla sisältönsä puolesta.



Kuva 1. Paattisten huoltokodin www -sivut (Turku 2014a).

Kuvassa 1 kerrotaan Paattisten huoltokodin toiminta-ajatus www-sivuilla 14.11.2014. Paattisten huoltokoti sijaitsi Tortinmäessä osoitteessa Hutinkuja 80. Asiakkaat olivat iäkkäitä eläkkeellä olevia omatoimisia päihdeongelmaisia. Huoltokodissa oli 69 asukaspaikkaa vuonna 2011. Tämän jälkeen paikkaluku tiputettiin 46 asukaspaikkaan, joista 3 oli intervallipaikkoja. Huoltokotiin ei soveltunut ympärivuorokautista hoitotoimenpiteitä vaativa asiakas. (Turku 2014a.)



Kuva 2. Sillankorvan ensisuojan www -sivut (Turku 2014b).

Kuvassa 2 esitellään Sillankorvan www -sivut 14.11.2014. Sillankorvan ensisuoja sijaitsee Raunistulassa osoitteessa Konsankuja 12. Palvelu on asuntoa vailla oleville turkulaisille päihdeongelmaisille tarkoitettu väliaikainen asumisyksikkö. Sillankorvassa on 20 paikkaa päihtyneille asiakkaille sekä 16 paikkaa selville asiakkaille. Palveluna on mahdollisuus peseytymiseen, vaatteiden pesuun ja ateriaan. Asiakkaan kanssa tehdään selvitys huollon tarpeesta sekä muuhun hoitoon ohjauksesta. (Turku 2014b.)

**YHTEYSTIEDOT JA TOIMIALAT**

[turku.fi](#) » Yhteystiedot ja toimialat » Hyvinvointitoimiala » Terveyspalvelut » Mi  
ja päihdepalvelut

[« Takaisin edelliselle sivulle](#)

## Niuskalan hoitokoti

<b>Katuosoite karttalinkillä</b>	<a href="#">Liekakatu 5</a>
<b>Käyntiosoite</b>	Liekakatu 7
<b>Aukioloaika</b>	ma-pe 8.15 - 16.00
<b>Puhelin, suora</b>	02 262 5526
<b>Faksi, suora</b>	02 262 6379
<b>Puhelinvaihde</b>	02 330 000
<b>Sähköpostiosoite</b>	<a href="#">@turku.fi</a>
<b>Postiosoite</b>	Liekakatu 7, 20380 Turku
<b>Johtaja / vastuhenkilö</b>	johtaja M. Haaranen-Mäkipuro
<b>Linkit ja liitteet</b>	<a href="#">Päihdehuollon asumispalvelut</a>
<b>Toimipaikan palvelut</b>	<a href="#">Päihde- ja asumispalvelut</a>

suomenkielinen versio | [svensk version](#) | [english versio](#)

Sivua viimeksi päivitetty 22.1.2015 13:52 ja sivu on julkaistu 4.5.2010 0:00

Kuva 3. Niuskalan hoitokodin www -sivut (Turku 2014c).

Kuvassa 3 ilmenee Niuskalan hoitokodin www -sivut 25.4.2015. Hoitokoti oli aikuisille päihdeongelmallisille tarkoitettu 20-paikkainen hoitokoti. Asiakkaalla oli mahdollisuus majoittua yhden hengen huoneeseen. Asumista tiedusteltiin omalta sosiaalityöntekijältä. (Turku 2014c.)

Asumiseen sisältyivät päivittäiset ruokailut, vaatteiden pesu, pienimuotoiset terapiatyöt ja päivittäisen elämänhallinnan asioiden opettelu. Työmuotoina olivat omaohjaajajärjestelmä ja yhteisöllinen näkökulma. Hoitokodista oli mahdollista hakeutua päihdehuollon tukiasuntoon, itsenäiseen asumiseen tai kuntoutumiskaksolle hoitokodin ulkopuolelle. (Turku 2014c.)





Kuva 4. Sirkkalan päiväkeskuksen www -sivut (Turku 2014d).

Kuvassa 4 esitellään Sirkkalan päiväkeskuksen www -sivuja 25.4.2015. Päiväkeskus on matalan kynnyksen toimipiste, jossa päihdeongelmaisilla on mahdollisuus viettää arkipäiväänsä selvin päin ja saada tukea ja neuvoa arjen askareissa. Sirkkalan päiväkeskuksen palvelut on suunnattu turkulaisille päihdeongelmaisille ja asunnottomille henkilöille. (Turku 2014d.)

Asiakkailla on mahdollisuus edulliseen ruokailuun ma-to klo 11-12 ja pe klo 10.30-11.30. Päiväkeskuksessa voi käydä suihkussa ja pestä pyykkiä tai viettää aikaa lehtien, tv:n, pelien parissa. Henkilökunta auttaa viranomaisasioiden hoidossa ja keskustee asiakkaan kanssa askarruttavista asioista, kuten päihteiden käytöstä tai asumiseen liittyvistä asioista. Sirkkalan päiväkeskuksessa asiointi edellyttää päihteettömyyttä. (Turku 2014d.)

Yhteenvedona www -sivujen uudistamistarpeesta todettiin päihdehuollon palvelukuvauksien olevan organisaatiolähtöiset. Puutteellista päihdehuollon www-sivuissa olivat palvelukuvaukset. Ne eivät sisältäneet ajantasaista tietoa ja kä-

sitteistöä. Sisällöstä puuttui tietoa esimerkiksi päihdepalvelujen piiriin pääsemisestä.

Www –sivujen toimivuus vaati uudistamista. Mobiililaitteilla kuten esimerkiksi älypuhelimella ei pystynyt linkittämään www -sivujen sisältöä sosiaaliseen mediaan. Sivuista puuttui yhteneväinen palvelukokonaisuus, jossa asiakas saa kattavan tiedon päihdepalveluista. Ilme/layout www -sivuissa ei vastannut Turun kaupungin strategiaohjelmaan, jossa asukkaita ja asiakkaita palveltaisiin asiakaslähtöisesti.

## 2.4 Kehittämishankkeen tavoite, tehtävä ja toimijat

Kehittämishankkeen tavoite perustellaan konkreettisesti ja rajataan usein yhteen tavoitteeseen vaikka alatavoitteita määriteltäisiin useita (Toikko & Rantanen 2009, 57). Kehittämishankkeemme tavoite oli Turun kaupungin päihdehuollon www -sivujen uudistaminen asiakaslähtöisesti. Kehittämistehtävämme oli uudistaa Turun päihdepalveluiden palvelukuvaukset www -sivuihin. Www-sivujen uudistuksen rajaus koski sisällöntuotantoa yli 18-vuotiaille turkulaisille päihdepalveluiden asiakkaille.

Kehittämishankkeemme tapahtui Turun kaupungin oman kehittämistyön osana, jota viestinnän vastuualue koordinoi. Ohjausvastuussa hankkeessamme toimi asumis- ja päihdepalveluiden vastuualueelta toimistopäällikkö ja viestinnän vastuualueelta tiedottaja.

TOIMIIJA	TEHTÄVÄ	FOORUMI
Asumis- ja päihdepalvelu toimistopäällikkö Merja Niinimäki	Ohjausvastuu	Esimiespalaveri Kehittämisfooromit
Turun kaupunki viestintäyksikkö tiedottaja Olli Ylioja	Ohjausvastuu	Kokous
Turun kaupunki viestintäyksikkö Tiedottaja, Tiia Laakso	www-sivujen beta sivujen päävastuu	Kokous
Hyvinvointitoimiala mielenterveys- ja päihdepalvelut Yliiääkäri Jyrki Yliheikkilä	Tutkimusluvan päätöksen antaja	Johtoryhmä
Hyvinvointitoimiala, terveyspalvelut Ylihoitaja, Virpi Koivumäki	www-sivujen mielenterveyspuolen tekninen tuottaja	Kehittämisfooromit
Hyvinvointitoimiala, terveyspalvelut Toimistos sihteeri Teija Tuominen	www-sivujen mielenterveyspuolen sisällöntuottaja	Kehittämisfooromit
Hyvinvointitoimiala, terveyspalvelut Suunnittelija Jenni Tähtävuori	www-sivujen ennaltaehkäisevä päihdetyö	Kehittämisfooromit
Asiakkaat ja työntekijät	www-sivujen kokemustieto	Päihdehuolto
Päihdehuollon yksiköiden johtajat Minna Haaranen-Mäkipuro, Marja Auvinen, Eira Suikkila, Pasi Lehmus	Asiantuntijan rooli päihdehuollon palveluista ja yhteistyö kehittämishankkeen tekijöiden kanssa	Esimiespalaveri Sähköpostifooromit

Kuvio 2. Kehittämishankkeen toimijamatriisi.

Kuviossa 2 esitellään kehittämishankkeen toimijamatriisi. Esittelemme toimijat ja heidän tehtävänsä kehittämishankkeessamme. Toimijat muodostuivat heidän tehtäviensä vastuualueiden mukaisesti. Tehtävien vastuualueita olivat perehdyttäminen www -sivujen beta-versioon, opastaminen www -sivujen viestinnällisiin asioihin, verkostoituminen mielenterveyspuolen www -sivujen asiantuntijoiden kanssa, asiantuntijuus päihdehuollon esimiesten osalta sekä asiakkaiden ja työntekijöiden kokemustieto www -sivuista.

Toikko (2009,79) kuvailee toimijoiden määrittelyä sosiaalisessa analyysissä, mikä voidaan tiivistää toimijamatriisiksi. Sen avulla voidaan hahmottaa kaikki keskeiset toimijat ja heidän roolinsa suhteessa kehittämistoimintaan. Kehittä-

mistyö on yhteisöllinen työskentelyprosessi, joka vaatii osallistavaa keskustelua, aktiivista osallistumista ja vuoropuhelua. Tärkeimpien sidosryhmien mukaanotto suunnitteluun ja päätöksentekoon jo hankevalmistelun alusta lähtien on hankkeen tuloksellisuuden tärkeä ehto. (Ramstad & Alasoini 2007, 46; Toikko 2009, 89.)

### 3 TURUN KAUPUNGIN PÄIHDEPALVELUT

#### 3.1 Päihdehuoltoa koskeva lainsäädäntö

Palvelu- ja asiakaskohtainen lainsäädännön kokonaisuus sisältää sosiaalihuollon palvelujärjestelmän. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812 määrittelee, että asiakkaalla on oikeus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Jotta asiakas voisi käyttää osallistumisoikeuttaan, on hänen saatava selvitys erilaisista vaihtoehdoista sosiaalihuollon palveluista tai muista seikoista, joilla on merkitystä hänen asiassaan. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812.)

Uuden sosiaalihuoltolain 30.12.2014/1301 tavoitteena on madaltaa tuen hakemisen kynnystä. Laki edellyttää, että kuntalaisille kerrotaan selkeästi, mihin heillä on oikeus sekä mistä palveluja ja apua voi hakea. Keskeinen muutos koskee erityistä tukea tarvitsevia henkilöitä, joilla on vaikeuksia hakea tai saada sosiaali- ja terveystalvuuja. Syynä voi olla esimerkiksi päihteiden ongelmakäyttö. Yhteydenotto sosiaalihuoltoon tuen tarpeen arvioimiseksi tapahtuu päihdeongelmaisella ihmisellä sosiaalitoimen kautta, päihdehuollon yksiköiden tai oma terveysaseman kautta. (Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301.)

Päihdehuoltolain 17.1.1986/41 tavoitteena on ehkäistä ja vähentää päihteiden ongelmakäyttöä sekä siihen liittyviä sosiaalisia ja terveydellisiä haittoja. Lain tulee edistää päihteiden ongelmakäyttäjän ja hänen läheistensä toimintakykyä ja turvallisuutta. Kunnan on huolehdittava päihdehuollon järjestämisen sisällöstä, siltä osin mikä kunnan tarve on. Päihdehuollon palvelut on järjestettävä siten, että niiden piiriin voidaan hakeutua oma-aloitteisesti. Palveluissa asiakkaan itsenäistä suoriutumista tuetaan ja ne ovat helposti asiakkaan saatavilla. (Päihdehuoltolaki 17.1.1986/41.)

Sosiaaioikeuden näkökulmasta katsottuna päihdehuollossa johdon vastuulla on suunnitella ja toteuttaa laadukkaita päihdehuollon palveluita. Päihdepalvelut on järjestettävä asukkaiden terveyden ja hyvinvoinnin edistämiseksi. Päihdehuollon



maisella potilaalla todetaan vakava mielenterveydenhäiriö, hoito tapahtuu Turun psykiatrian osastolla. (Turun kaupungin hyvinvointitoimiala 2013.)

Asiakkaiden tarvitsemat päihdepalvelut on kokonaisuudessaan järjestetty asumis- ja päihdepalvelujen hallinnon sosiaalityössä. Turun kaupungin päihdehuollon asumispalveluja annetaan asiakkaille kaupungin omissa sekä lisäksi kaupunki on hankkinut yksityisten palvelutuottajien päihdehuollon asumispalveluja kilpailutuksessa puitejärjestelyin neljäksi vuodeksi kerrallaan. Sopimusta voidaan tilaajan päätöksellä jatkaa alkuperäisin ehdoin yhdellä vuodella eteenpäin. (Turun kaupunki sosiaali- ja terveystoimiala 2014.)

Päihdehuollon asumispalveluissa tavoitteena on tarjota eri vaiheissa oleville asiakkaille kuntoutumista tukeva asumismuoto. Päihdepalveluissa asiakkaan asumista turvataan sekä tuetaan päihitteettömyyteen ja ohjataan palvelujen piiriin asiakaslähtöisesti (Vartiainen 2015, 13). Turun kaupungin päihdehuollon asumispalveluja hankitaan asiakkaalle, jonka asunnottomuus ja/tai päihteiden käyttö vaikeuttaa hänen sosiaalista elämäänsä ja on haitallista hänen fyysiselle ja psyykkiselle terveydelleen.

### 3.3 Asumispalvelut päihdeongelmallisille

Turun kaupungin päihdepalveluissa asumisen muotoja ovat tilapäisasuminen- ja asumiskokeilut, päihdekuntoutujien tuettu asuminen sekä päihdekuntoutujien palveluasuminen sekä tehostettu palveluasuminen (Vartiainen 2015,33). Asumispalveluissa on mahdollisuus toteuttaa erilaisia työmuotoja päihdekuntoutujille. Päihdepalveluissa asiakkaan muutosta ohjaa sosiaalialalla käytettävä työmenetelmä motivoiva haastattelu.

Motivoiva haastattelu virittää ja edistää asiakkaan muutosta kohti päihitteettömyyden elämään. Sitä luonnehditaan asiakaskeskeiseksi menetelmäksi, jolla lisätään asiakkaan sisäistä muutostamotivaatiota selvittämällä ja tutkimalla muutokseen liittyvää ambivalenssia. Menetelmän tavoitteena on asiakasta ratkaise-

maan sellaisia motiiviristiriitoja, jotka ehkäisevät myönteisiä käyttäytymismuutoksia. (Koski-Jännes ym.2008,42.)

Työmuotoina päihdepalveluissa on palveluohjaus, ohjaus ja neuvonta arjen asioissa, verkostollinen työote ja terveydenhuollon antaminen. Asumispalvelu perustuu asiakassuunnitelmaan sekä toteuttamissuunnitelmaan ja näiden arviointiin (Kananoja 2011,221). Turun kaupungin asumispalveluyksiköissä laaditaan yhdessä asiakkaan ja hänen verkostonsa kanssa toteuttamissuunnitelma.

Tilapäisasumisessa sekä asumiskokeilussa tarjotaan matalan kynnyksen palvelua. Tämä palvelu on tarkoitettu asunnottomille kuntalaisille. Palveluun voi haakeutua myös päihtyneenä. (Vartiainen 2015,35.) Turun kaupungissa tilapäisasumista ja asumiskokeilua toteutetaan Sillankorvan ensisuojaossa. Sillankorvan ensisuojan palvelut ovat asiakkaille maksuttomia, joka kattaa akuutin majoituksen, ruoan ja perushoidon. Asumiskokeilussa asiakkaan palveluntarvetta kartoitetaan ja ohjataan tarkoituksenmukaisesti asumispalveluihin.

Asumispalveluja tarjotaan asiakkaan tarpeen mukaan tuetussa asumisessa, palveluasumisessa tai tehostetussa palveluasumisessa. Tuetussa asumisessa asiakas saa ohjausta ja tukea tukiasuntoonsa. Palveluasumisessa asiakkaat saavat päivittäistä tukea ja apua palvelutaloissa tai hoitokodeissa. Tehostetussa palveluasumisessa asiakas saa sosiaali- ja terveyshuollon palveluita ja hoivaa ympäri vuorokauden. (Valvira 2012,10.) Turun kaupungin päihdehuollon palvelu- ja tehostettua asumista tuottaa Orikedon Palvelukeskus. Tuettua asumista järjestetään tukiasunnoissa eri puolilla Turkua.



## 4 ASIAKKAUUS JA OSALLISUUS

### 4.1 Asiakkuuden tunnuspiirteet

Asiakkuus on ajankohtainen sosiaalityön ydinteema. Hyvinvointipalveluissa on viime aikoina korostettu asiakkaan äänen kuulemista ja vaikuttamismahdollisuuksia palveluiden suunnittelussa ja kehittämisessä. (Laitinen & Niskala 2013, 9; Nieminen ym. 2014, 177.) Asiakkuutta määritellessä on huomioitava missä on asiakkaana, koska on eroja missä palvelussa on asiakkaana. Asiakkuus terveyspalvelun palvelualueella ovat asiakkaan ja työntekijän kohtaamistilanne. Ammatilainen ajaa asiakkaiden etuja ja tukee heitä arjessa.

Asiakassuhteessa osallisuus palveluissa tarkoittaa, että asiakas on aktiivinen, sekä asiakkaan ja työntekijöiden välinen vuorovaikutus rakentuu yhteistyösuhteeksi. Työntekijä on läsnä ja aktiivisesti kuuntelee asiakasta. Työskentelyotteessa työntekijä on asiakkaan rinnalla kulkija. Asiakkaan kanssa yhdessä asetetaan tavoitteet ja työskentelyprosessi on yhteinen. Yhteistyössä asiakas voidaan nostaa palveluiden kehittäjän asemaan. (Laitinen & Pohjola 2010, 58 – 60; Virtanen ym. 2011, 16–21.)

Asiakkuudessa tiedostettavaksi elementiksi nousee valta. Vallan käsite on mukana auttamistyössä. Valta tulee näkyväksi erilaisina interventioina, päätöksen tekona, arviointina, tavoitteiden asettamisena sekä prosessien läpiviemisenä yhdessä asiakkaiden ja toisten asiantuntijoiden kanssa. Valta on moniulotteinen käsite, jota täytyy ymmärtää käsitteenä. Asiakkaan valtaistumisprosessi on positiivisesti hyödyntävä muutos. Asiakas saa ammatillisen tuen avulla oman elämänsä haltuun. (Laitinen & Pohjola 2010, 8 – 10.)

Asiakkuus palveluorganisaatioissa sisältää kolme roolia. Asiakas on palvelun kohteena eli palvelun käyttäjänä, hän on hyödynsaajana tai maksajana. Asiakas sanaa käytetään palvelun käyttäjistä, koska se tuo mieleen aktiivisuuden, itse tehtävät päätökset ja tasa-vertaisuuden. Työntekijän ja asiakkaan välisessä vuorovaikutuksessa korostuvat asiakkaan omaan elämään liittyvät valinnat.

Asiakkaalla on valinnan vapaus ja päätäntävaltaa häntä koskeviin asioihin. Työntekijän tavoitteena on tukea asiakasta hänen tekemisissään ratkaisuihin sekä tukea asiakkaan tavoitteita elämäntilanteen parantamiseksi. (Virtanen ym.2011, 14–19; Nieminen ym.2014, 194.)

Asiakkuus voidaan myös nähdä tietyllä tavalla, kun asiakas astuu eri instituution piiriin (Juhila 2006, 223). Asiakkaasta muodostuu tulkinta siitä, kun hän esimerkiksi tulee terveystalouden palvelualueen piiriin. Työntekijät näkevät asiakkaan mahdollisesti asunnottomana, päihteidenkäyttäjänä tai mielenterveysongelmaisena. Tiedetyt toimintamallit ohjaavat työntekijöitä toimimaan asiakkaan tilanteen parantamiseksi. Asiakas ohjataan palveluiden piiriin sekä tuetaan päihteettömyyteen.

Asiakkaan tulee tietää mitä asiakkuus merkitsee. Asiakkaan asema ja hänen oikeutensa sekä valinnat tulee selkeyttää eri palvelutapahtumissa. Asiakkaan tietoisuuden kasvattaminen edellyttää viestinnän menettelytapojen kehittämistä ja avoimuutta organisaatiossa. Asiakkuus toteutuu käytännössä palvelutarjoajan kanssa tapahtuvan, asiakkaan omat voimavarat huomioivan ja yhdenvertaisen vuorovaikutuksen kautta. (Virtanen ym. 2011, 58.)

#### 4.2 Asiakkuus päihdetyössä

Raunio (2006, 4 -16) määrittelee syrjäytymisen yhteiskunnastamme sivuun joutumiseksi. Sosiaalityön eettiset periaatteet määrittelevät sosiaalityön tehtäväksi syrjäytymisen ehkäiseminen (Sosiaalityön eettiset säännöt). Syrjäytyneiden asiakkaiden kanssa työskennellessä sosiaalialan ammattilaisella on realistinen käsitys omista vaikutusmahdollisuuksista. Päihdehuollon asiakkailla on elämänsä aikana ylä- ja alamäkiä. Heidän elämäntilanteensa muuttuvat nopeasti. Seuraavassa kappaleessa kuvailemme tarinamuotoisesti ihmisen tuntemuksia asunnottomuudesta ja päihdeongelmasta.

”Tällä hetkellä asun tässä kehossa, olen ollut asunnoton jo vuosia. Lähdin kotoa. 13-vuotiaana ja kiertelin sukulaisten luona. Aina ei ole saanut kattoa pänpäälle ja toisinaan on pitänyt murtautua kellareihin. Pitkään aikaan ei ollut rauhallista tai turvallista paikkaa mihin olisi voinut mennä, missä kukaan ei olisi häirinnyt. Pakkasella ulkona yöpyessä on onneksi ollut sen verran promilleja, että veri on taiseeseen kiertänyt. Yhteen aikaan kun vedin piriä, niin olin koko ajan liikkeessä. Noihin aikoihin en tarvinnut mitään kämppää. Toisaalta vähän vaivaa välillä kun on rahaton, mutta ketä se nyt ei vaivaisi. Mä en toivo mitään, mä elän täysin omaa elämääni ja olen onnellinen, että saan olla vapaa ihminen ja pärjään jotenkin” (Ek & Timonen 2009, 5).

Päihdehuollon tehtävänä on palveluprosessissa vaikuttaa ihmiseen, häneen toimintaansa, toimintaympäristöön ja asiakkaan elämänhallinnan vahvistumiseen. Tavoitteena on, että asiakas saa oivalluksen ja tietoisuuden omasta tilanteestaan. (Laitinen & Niskala 2013, 375–379.) Päihdehuollon tavoitteena on ehkäistä asunnottomuutta, päihteidenkäyttöä sekä tukea asiakkaiden elämänhallintaa.

Asiakaslähtöisyyttä veloitetaan noudattamaan laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeudesta 22.9.2000/812. Asiakkaalla on oikeus saada hyvää palvelua ja kohtelua. Sosiaalipalveluja toteuttaessa on otettava huomioon asiakkaan yksityisyyden sekä itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812.)

Selviytymiskeinojen vahvistaminen edellyttää, että sosiaalialan ammattilainen tarjoaa asiakkaalle ymmärrystä, tukea ja rohkaisua vaikeassa tilanteessa oleville ihmisille. Hän antaa asiakkaalle vaihtoehtoisia tapoja ratkaista ongelmiaan ja tarjoaa päätöksentekoa helpottavaa informaatiota, antaa ihmiselle motivoivaa informaatiota sekä opettaa taitoja, joita yksilöt tarvitsevat pyrkimystensä ja elämäntehtäviensä toteuttamiseen. (Raunio 2010, 3-6, 52.)

#### 4.3 Osallisuuden tunnuspiirteet

Osallisuuden alla on erilaisia lähestymistapoja ja näkökulmia. Osallisuuden tavoitteena on kasvattaa ihmisten hyvinvointia. Osallisuuteen liittyy valinnanvapaus, joten osallisuus ei voi olla pakollista. Osallisuus hahmottuu kokemuksena, tunteena, toimintakykynä sekä toimintamahdollisuutena. (Era 2013, 12-14.)

Tärkeänä elementtinä pidetään, että asiakas saa tietoa itseään koskevista asioista ja mahdollisuuksia ilmaista mielipiteitään niin, että asiakas saavuttaa voimavaroja käyttöönsä (Rouvinen – Wilenius (2010, 7).

Osallisuus asiakkaan näkökulmasta on henkilön kokemusta osallisuudesta ja vaihtelee asiakkaan elämäntilanteen mukaan. Osallisuus ja osattomuus ovat yksilön kokemuksia ja tunteita eikä niistä voi puhua toisten puolesta. Kokemus palvelunkäyttäjän omasta osallisuudesta riippuu tiedonsaannista sekä henkilön vaikutusmahdollisuuksista. Päätösten perusteeksi tarvitaan aitoa dialogista vuoropuhelua työntekijöiden ja asiakkaiden välille sekä asiakkaiden kokemustietoa. (Era 2013, 14–15.)

Valokivi (2008) määrittelee osallisuuden palvelujärjestelmän käyttäjäprofiilin tasoluokituksiin. Luokituksen tasoja on kolme, jotka koostuvat irtisanoutumisesta, vetäytymisestä ja palveluiden käyttämisestä. Irtisanoutunut palveluiden käyttäjä on jäänyt palvelun ulkopuolelle. Vetäytyvä kansalainen ei nosta esille kaikkia hänen palveluiden tarpeita sekä heitä kuvaavat asioinnissa voimattomuus, etäisyys ja välinpitämättömyys. Palveluiden käyttäjä on aktiivinen kansalainen. Aktiivinen kansalainen palveluja käyttäessään osaa käyttää omaa ääntään, koska hän haluaa vaikuttaa palveluiden laatuun ja kehittää niitä eteenpäin. (Valokivi 2008, 62 – 69.)

Toikko (2009, 92–93) määrittelee käyttäjien ja toimijoiden osallisuutta, jossa osallisuus perustuu dialogiin. Dialoginen lähestymistapa edellyttää toisen hyväksymistä sekä sen, että asioita lähestytään vastavuoroisen ihmettelyn kautta. Vuorovaikutus tuottaa ratkaisun, jonka kaikki osapuolet hyväksyvät. Osallisuus on osallistumista syvällisempi toiminnan muoto. Tähän sisältyy vaikuttamisen tavoite ja henkilökohtainen vastuunotto toiminnasta, joka edellyttää sitoutumista. (Laitinen & Niskala 2013, 13.)

Osallisuus tarkoittaa jaettua kumppanuutta, jossa palveluiden käyttäjät osallistuvat palveluiden suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen. Osallisuus tulee olla palveluiden käyttäjillä muutakin kuin osallistumista oman hoidon suunnitteluun. Palveluiden käyttäjillä tulee olla valtaa osallistua toiminnan suun-

nitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen. Osallistumisen kautta lisätään sitoutumista kehittämiseen. (Toikko 2009, 89–90; Laitila 2010, 14 – 17; Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet 2013, 8.)

#### 4.4 Osallisuus päihdetyössä

Asiakkaan osallisuus on keskeinen tavoite sosiaali- ja terveydenhuollossa niin myös päihde- ja mielenterveystyössä. Päihdetyössä asiakkaan osallisuus on tunnustettu arvo. Osallisuus käsitteenä sisältää asiakkaan tai palvelun käyttäjän toiminnan vaikutuksen palveluprosessiin. Osallisuus tarkoittaa henkilön kokemusta jäsenyydestä, mahdollisuutta osallistua, kiinnittymistä yhteiskuntaan sekä toimia ja vaikuttaa yhteiskunnassa ja yhteisöissä. Osallisuuden kokemukseen liittyy yhteinen päätöksenteko, riittävä tuki, asiakkaan valinnan mahdollisuus ja asiakkaan mielipiteiden arvostaminen. (Laitila 2010, 7-9,16.)

Päihdetyössä on puutteita osallisuuden toteutumisessa. Puutteita ilmenee päihdetyön asiakkaan näkökulmasta osallistumisessa omaan hoitoon ja kuntoutukseen. Suurin puute ilmenee päihdehuollon palveluihin pääsyssä sekä asiakkaan osallistumisessa häntä koskevaan päätöksentekoon. (Laitila 2010, 88-89.) Päihdeasiakkailla on usein elämänhistoriassa kaltoinkohtelua ja hyväksynnän puutetta. Asiakkaat leimaantuvat helposti päihdetaustansa vuoksi. Tämän johdosta asiakkaan luottamus voi olla vaikea saavuttaa. Lähtökohtaisesti palvelumyönteisyys saavutetaan ensikohtaamisella ja luottamuksen rakentamisella.

Päihdetyössä asiakkaan osallisuuteen liittyy vetäytymistä. Päihdetyössä asiakkaat ovat usein irtisanoutuneet päihdehuollon palveluista. Vetäytyminen voi olla asiakkaan omasta tahdosta riippuvainen. Tässä kohtaa tärkeäksi tulee sosiaalialan ammattilaisen rooli osallistaa asiakas palvelujen piiriin. Oikealla tiedolla päihdepalveluista ja osallistavalla keskustelulla saadaan motivoitua asiakas takaisin vetäytyneestä roolista.

Turun kaupungin päihdetyössä asiakkaan osallisuus tarkoittaa palveluiden käyttäjien asiantuntijuuden hyväksymistä, huomioimista ja hyödyntämistä. Päihdehuollossa tulisi korostaa asiakkaiden asiantuntijuutta palveluiden laadusta ja

sisällöstä. Asiakkaat ovat parhaita asiantuntijoita palveluiden toteutumisessa ja näkevät kehittämiskohteita. Päihdetyössä osallisuus voi toteutua asiakkaiden osallistamisella päihdepalveluiden suunnitteluun, organisointiin sekä osallistamalla oman asumispalvelunsa suunnitteluun.

## 5 VIESTINNÄN OSA-ALUEET

### 5.1 Yhteisöviestintä organisaation keinona

Yhteisöviestinnällä tarkoitetaan viestintää, joka tapahtuu yhteisön sisällä sekä yhteisön ja sen ulkopuolisen maailman välillä. Yhteisöviestintä koostuu tiedottamisesta, mikä on yksisuuntaista sekä vuorovaikutuksesta mikä on kaksisuuntaista. Yhteisöviestintä tukee yhteisöjen tavoitteiden saavuttamista. (Lohtaja-Ahonen ym. 2012, 13-14.) Yhteisöviestintä nähdään nykyisin enemmän työyhteisöviestinnän, markkinointiviestinnän ja johtamisviestinnän kokonaisuutena.

Viestintä sisältää kaiken viestinnän, vuorovaikutuksen ja tiedonkulun organisaation ja sen työntekijöiden välillä. Tehtävä on ulkoisen yhteisökuvan ja sisäisen toiminnan liittäminen toimivaksi kokonaisuudeksi. Keskeistä viestinnässä on myös muutoksen hallinta. Epävarmoissa tilanteissa tehokas sisäinen viestintä on muutoksen läpiviemisen avain. (Korhonen & Rajala 2011,83–84.)

Viestintää tapahtuu myös muodollisin keinoin kuten www -sivujen avulla. Muodollista viestintää tarvitaan tiedottamiseen. Muodollinen viestintä tiedottaa yhteisön asioista ulospäin. Se rakentaa organisaation yhteisökuvaasi asiakkaille ja yhteistyökumppaneille. (Gargiulo 2005, 24-25; Lohtaja-Ahonen ym. 2012, 13-14.) Hyvinvointipalveluiden tiedottamisen avulla saadaan asiakkaille oikeanlainen kuva organisaation toiminnasta.

Yhteisöviestintä voidaan jakaa epäviralliseen ja viralliseen viestintään. Epävirallinen viestintä edustaa sellaista viestintää, johon organisaation johto voi vaikuttaa hitaasti, organisaatiokulttuuria kehittämällä. Epävirallista viestintää tapahtuu taukokuoneissa, sähköisillä foorumeilla tai käytävillä. Virallisen viestinnän organisaation vakiintuneita käytäntöjä ovat viikkopalaverit, kehityskeskustelut ja verkkosivut. (Lohtaja-Ahonen ym. 2012,14.)

Viestin tuojan odotetaan ajattelevan ja käyttäytyvän organisaation strategian mukaisesti. Yhteisöviestinnän kannalta tärkeää on päätöksenteko, joka perustuu tutkimukseen, mittaukseen sekä arviointiin. Tämän kautta saadaan organisaation luottamus ja pyritään kekseliäisyyteen. Yhteisöviestinnän osaamisen taidot kasvavat yhteiskunnan muutosten vuoksi. Organisaation strategiaan olisi hyvä laittaa viestintä, koska tämä olisi henkilöstön voimavara sekä se tukisi asiakkaiden hyvinvointia. Tämä edellyttää jokapäiväistä viestintää henkilöstön ja asiakkaiden kanssa. (Gillis 2011, 14-15.)

## 5.2 Työyhteisöviestintä osaamisalueena

Organisaation viestinnän tehtävien lähtökohdat pelkistetään informointiin, tiedon saatavuuteen ja tiedon vaihdantaan työyhteisön jäsenten kesken. Viestinnällä rakennetaan yhteisöllisyyttä ja tuetaan työhyvinvointia. Yhteisöllisyys on vuorovaikutusta, mikä tulee esille ihmisten välisestä toiminnasta. Tämä lisää tunnettuutta, julkisuutta, ymmärtämistä ja hyväksyntää sekä parantaa yhteisökuva. Viestinnän ydinalueeksi määritellään maineen ja brändin rakentaminen. Viestinnän kautta taataan paras palvelu asiakkaille. (Lohtaja-Ahonen ym. 2012, 11; Juholin 2013, 70.)

Organisaation viestinnän merkitys on entistä tärkeämpi johtamisen ja esimiestyön osaamisalue. Organisaatioissa painotus on työyhteisöviestinnällä, joka on organisaation toiminnan ytimessä. Viestintä sisältyy kaikkeen toimintaan ja on edellytys yhteisön olemassaololle. (Lohtaja & Kaihovirta-Rapo 2007, 13; Juholin 2013, 13-23.) Tämän ytimenä palveluissa arvostetaan asiakasta.

Työyhteisössä korostuu yhdessä oppiminen ja osaamisen jakaminen, johon sisältyy jatkuva palaute. Työntekijät myös osallistuvat ja vaikuttavat organisaation asioihin. Omalla toiminnallaan jokainen on vastuussa organisaation maineesta. Organisaation maine heijastuu työntekijöiden identiteettiin. Työyhteisössä on tärkeää asioiden auki puhuminen ja käsitteleminen. (Juholin 2008, 63; Juholin 2013, 183.)



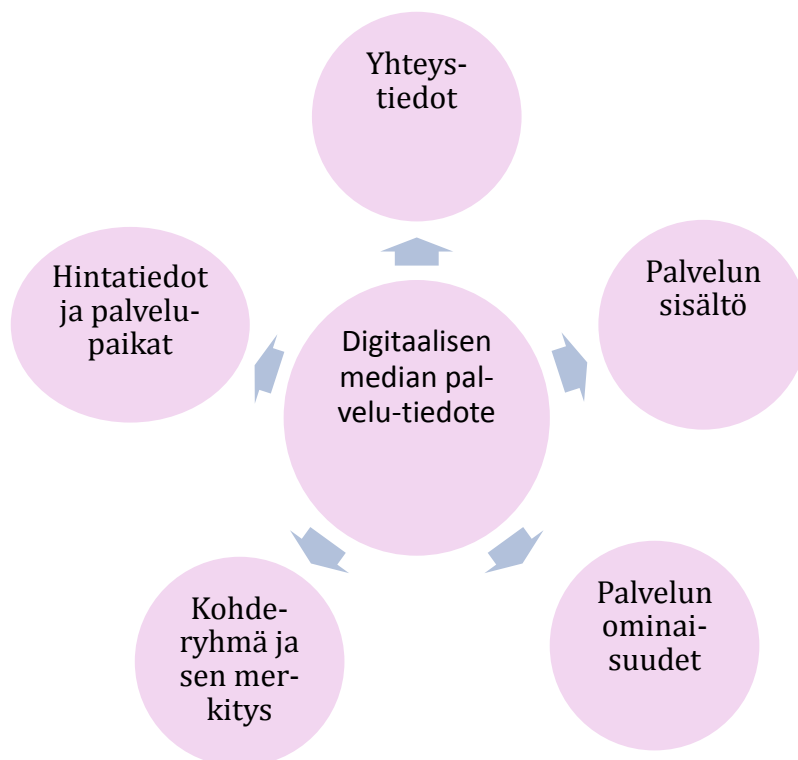
Työyhteisöihin muodostuu sisäisiä ja ulkoisia verkostofoorumeja. Verkostoja luodaan esimerkiksi uuden kehittämiseen tai strategiaprosesseihin. Verkostoituminen kuuluu asiantuntijatyöhön. Tämän ideana on, että heillä on yhteisiä intressejä ja he myös hyötyisivät asiantuntijoiden tieto-taito-osaamisesta. On tärkeää tuntea muita alalla toimivia ja vaikuttavia henkilöitä. Verkostoja luodaan myös oman työyhteisön ulkopuolelta. Verkostoitumisen työvälineenä voidaan käyttää uutta teknologiaa internetyhteisöissä. (Juholin 2008, 75–76; Juholin 2013, 218.)

### 5.3 Markkinointi- ja verkkoviestinnän tehtävät ja sisältö

Markkinointiviestinnän päämääränä on vaikuttaminen ja organisaation menestyminen. Vaikuttamisella halutaan tehdä organisaatio tunnettavaksi, palvelut näkyväksi ja tuotteet tutuksi. Tällä tavoitellaan asiakastyytyväisyyttä. Markkinointiviestintä julkisessa organisaatiossa pyrkii vaikuttamaan ihmisten käyttäytymiseen. Markkinointiviestinnän tehtävänä on lisätä organisaation palvelujen kysyntää. (Juholin 2013, 260–261; Bergström & Leppänen 2015, 420.)

Markkinointiviestinnän merkitys korostuu ja tällä osaamisalueella on suuria puutteita palvelun näkyvyyden kannalta. Markkinointiviestinnän kasvu tulee olemaan sosiaalisessa mediassa, digi- ja mobiilimarkkinoinnissa. Mainonta on tavoitteellista, jolla haetaan palvelun tunnettavuutta, luodaan uutta mielikuvaa ja houkutellaan asiakkaan saamista palveluiden äärelle (De Pelsmacker ym. 2010, 2; Juholin 2013, 262–264.)

Markkinointiviestintää voidaan toteuttaa verkkopalveluilla. Verkkopalvelut uusiutuvat www -sivuilla, YouTube- ja Twitter-kanavilla sekä Facebook -sivuilla. Nämä antavat julkista lisäarvoa palveluiden informoimisesta ja näkyvyydestä. Organisaatiot eivät tiedä onko digitaalisella medially rahallista hyötyä. (Isohookana 2007, 63; Juholin 2013, 270.) Digitaalisella medially vaikutetaan luovasti palveluista tiedottamiseen. Organisaatioista keskustellaan aktiivisesti sosiaalisessa mediassa.



Kuvio 3. Digitaalisen median palvelutiedote (mukaillen Juholin 2013, 274).

Kuviossa 3 määritellään palvelutiedotteen tekeminen digitaalisessa mediassa. Tiedotteen tiivistäminen on oleellista. Palvelutiedotteen elementit ovat samat kuin tiedotteessa yleensäkin. Ensimmäisenä kerrotaan mikä on palvelun sisältö ja mitkä ominaisuudet ovat palvelun kannalta oleellisemmat. Toiseksi suunnitellaan tarkasti, mikä merkitys palveluilla on kohderyhmämme kannalta. Asiakkaan kannalta on oleellista tiedottaa palvelupaikat, hintatiedot sekä yhteystiedot. (Juholin 2013, 274.)

Suomen kansalaisista 90 % käyttää säännöllisesti internetiä päivittäin. Digitaalisen median avulla organisaatioiden näkyvyys kasvaa ja keskustelun mahdollisuus kasvaa. Sidosryhmiä ei tarvitse median avulla tavoittaa, koska digitaalinen media mahdollistaa ryhmien tavoittamisen suoraan. (Juholin 2013, 282.) Nykypäivänä www -sivut ovat organisaatiolle merkittävä markkinointikanava. Internetin avulla voidaan markkinoida palveluja. (Juholin 2010, 3; Englund 2013,

31.) Päihdehuollon asiakkailta internetin käyttö voi olla ajoittain haastavaa ja heikkoa.

Verkko on monisuuntainen ohjauksen väline. Asiakkaat hakevat tietoa verkon välityksellä. Verkkoviestinnällä eli www -palveluilla voidaan tarjota informaatioita sekä mahdollisuuksia vuorovaikutukseen asiakkaille ja yhteistyökumppaneille, markkinoita tuotteita ja palveluita ja rakentaa tuote- ja yritysprofiliia. Www -sivuillaan yhteisö voi informoida asiakkaitaan ajan tasaisilla tiedoilla. Kävijä löytää tiedot, silloin kun hän haluaa. Asiakkaan kannalta on tärkeää www -sivujen sisältöjen löydettävyyttä ja tapa miten siellä viestitään palveluista. (Pekkala ym. 2008, 10; Hakola & Hiila 2012, 36-37.)

#### 5.4 Imago organisaation menestystekijänä

Organisaation imago on merkittävä menestystekijä organisaation toiminnalle. Imagoon sisältyy identiteetti, persoonallisuus, profiili, kulttuuri, arvot ja filosofia. Imago näyttäytyy organisaatiolle ulospäin eli miltä organisaation palvelu näyttää asiakkaan silmin. Imagolliset ratkaisut lähtevät aina siitä, että päätetään miltä yritys halutaan saada näyttämään ja sen pohjalta valitaan asiat ja yksityiskohdat. (Aula & Heinonen 2002, 48-49; Laiho 2006,5-7.)

Imagon tietoinen rakentaminen pohjautuu organisaation identiteettiin. Mitä suuremmasta organisaatiosta on kysymys, sen monimuotoisempi myös identiteetti on. Itse asiassa sen sisällä voi olla useita erilaisia identiteettejä. Identiteetin määrittelyn lähtökohtana ovat arvomaailma sekä tulevaisuuden visiot. (Laiho 2006,7.) Imago perustuu strategiaan lupauksiin ja odotuksiin organisaation ulkopuolelle sekä ajantasaisuuteen palvelun toiminnasta (Carrol 2013, 33-34).

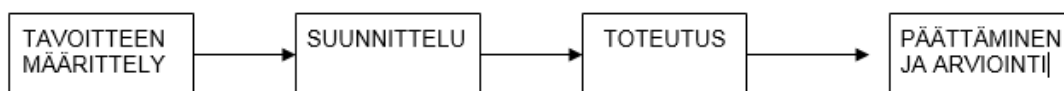
Imagon käsite rinnastetaan maineeseen. Maine ei ole pelkästään mielikuvakäsite. Se on arvio organisaation strategiasta. Se kertoo mihin organisaatio pyrkii ja pitääkö se lupauksensa. Maineella pyritään vaikuttamaan palveluiden toimintaan. Johtamisella pyritään vaikuttamaan organisaation maineeseen ja sitä suunnitelmallisesti toteutetaan. (Juholin 2013, 231-232.)

Monessa kunnassa sosiaalityö alkaa olla katastrofin partaalla pätevän työvoiman riittävyyden ja pysyvyyden suhteen. Sosiaalialan lisääntyneet asiakasvirrat ovat aiheuttaneet työntekijöille syyllisyyden ja riittämättömyyden tunteita. Kunnallisella sosiaalialalla kehittämistoimenpiteenä on kunta-alan imagon kasvataminen. (Hedman & Tokkari 2010,3,48.) Imagon rakentamisen välineet ovat kaupungin julkinen kuva, kaupungin palvelut ja johtaminen. Kunta voi imagoa tuoda julki markkinoimalla palvelujaan. (Aula ym. 2007, 25-31.)

## 6 KEHITTÄMISTOIMINNAN ETENEMINEN, TUOTOS JA PALAUTE

### 6.1 Kehittämisprosessi- ja menetelmät

Kehittämistyö on käytännöllistä toimintaa, jossa korostuu sosiaalinen prosessi. Tämä edellyttää ihmisten aktiivista osallistumista ja vuorovaikutusta. Osallistuminen pyritään rakentamaan dialogin pohjalle. Toimijoiden osallisuutta voidaan lisätä organisointitapojen avulla. Kehittämisfoorumi nähdään keskeisenä kehittämistoiminnan välineenä. (Ramstad & Alasoini 2007, 44; Toikko & Rantanen 2009, 89-94.) Kehittämistoimintamme on ollut käytännöllistä toimintaa.



Kuvio 4. Kehittämisprosessin lineaarinen malli (mukaillen Toikko & Rantanen 2009, 64).

Kuviossa 4 esittelemme tutkimuksellinen kehittämistoiminnan prosessin etenemisen lineaarisen mallin mukaan vaiheistettuina. Määritelty tavoite perustuu ideaan, tunnistettuun tarpeeseen sekä toimintaympäristön muutokseen. Tavoite määritellään suoraviivaisen selkeästi ja sille luodaan alatavoitteita. Tehtäväkokonaisuuksia ovat perustelu, organisointi, toteutus, levittäminen ja arviointi. (Toikko & Rantanen 2009, 64.) Toteutimme lineaarista mallia kehittämishankkeessamme. Tämä selkeytti kehittämisprosessin etenemistä, aikatauluttaminen konkretisoitui ja kehittämishankkeen kokonaisuus oli hallittavissa.

AJANKOHTA	AIHE	MENETELMÄT	TOIMIJAT	TUOTOS	IDEOINTI SUUNNITTELU TOTEUTUS PALAUTE KÄYTTÖÖNOTTO
09/14 – 10/14	Työelämän käytännön ongelman määrittely ja ratkaisu	Dialoginen keskustelu- ja muistelu	Hankkeen tekijät	Päiväkirja Tarina	
11/14 – 02/15	Kehittämishankkeen organisointi ja toimeksianto	Me-we-us	Asumis- ja päihdepalveluiden yksiköiden johtajat ja toimistopäällikkö, hankkeen tekijät	Muistio	
02/15	Kehittämisfoorumien alkustartti	Osallistava keskustelu	Viestintäyksikön asiantuntijat, hankkeen tekijät	Muistio	
03/15	Tiedonhankinta: www -sivut  Perehdytys www -sivut beta-4  Kehittämisfoorumien organisointi ja suunnittelu	Kysely  2 krt kehittämisfoorumi	Päihdehuollon asiakkaat ja työntekijät  Asumis- ja päihdepalveluiden toimistopäällikkö, viestintäyksikön asiantuntija, hankkeen tekijät	Tutkimuslupa Saatekirje Kyselylomake Tulosten yhteenveto  Muistio	
04-05/15	Sisällön tuottaminen www-sivuihin	3 krt kehittämisfoorumeita	Kehittämishankkeen asiantuntija tiimi	Muistio Valokuvat	
06/15 – 08/15	Viimeistelyvaihe www -sivut  Palaute asiantuntijoilta	Kehittämisfoorumi  Kysely sähköpostilla	Kehittämishankkeen asiantuntija tiimi  Kehittämishankkeen asiantuntijoille	Valmiit www-sivut  Palautteen yhteenveto	
06/15 – 11/15	Www -sivujen julkaiseminen	Seminaarissa esittäminen	Hankkeen tekijät	Artikkeli www -sivut Kirjallinen opinnäytetyö	

Taulukko 1. Kehittämishankkeen prosessikuvaus vuonna 2014 - 2015.

Taulukossa 1 ilmenee kokonaiskuvaus kehittämishankkeemme eri vaiheista lineaarisen mallin mukaisesti. Taulukossa esittelemme kehittämishankkeemme ajankohdan, aiheen, menetelmät, toimijat sekä tuotoksen. Kehittämismenetelmissämme korostuivat yhteisöllinen ja osallistava näkökulma sekä sosiopedagoginen työote.

Kehittämishankkeemme muodostui laaja-alaisesta ammattiosaamista, yhteistyöstä sekä ihmisten välisestä toiminnasta. Kehittämistoiminnan aikana tuotettiin dokumentteja, sillä ne tekevät kehittämistoimintaa näkyväksi. (Hautala ym. 2012, 25). Kehittämishankkeemme on toteutettu yhteistyössä eri toimijoiden kanssa. Yhteistyö on ollut käytännöllistä ja vuorovaikutuksellista toimintaa.

## 6.2 Ideointivaihe

Kehittämishankkeemme kehittämistehtävän idean keksiminen ja jalostaminen lähti kysymyksen asettelusta työelämän käytännön ongelmasta 3.9.2014. Ideointivaiheessa dialogisen menetelmän avulla määrittelimme Turun kaupungin päihdehuollon uudistamisen tarpeet. Tässä vaiheessa kartoitimme myös mahdolliset kehittämishankkeen riskit, joihin varauduimme vaihtoehtoisilla suunnitelmillä.

Ideointivaiheen edistäviä välineitä Toikko (2009, 72) korostaa reflektiivistä käytötapa. Kehittämisprosessia edistävissä välineissä korostuu dialoginen ja vuorovaikutteinen työote. Idea- ja suunnittelupalavereissa 11.9.2014 päädyimme tarinoinnin ja muistelun avulla, että Turun kaupungin päihdehuollon imago täytyy saada kuntoon. Tarinamenetelmän käyttö kertoo merkityksellisistä asioista ymmärrettävästi ja sillä on käyttöä yhteisöviestinnässä (Juholin 2013, 103).

Kehittämishankkeemme menetelmät perustuivat huolelliseen suunnitteluun, hankkeen vaiheistukseen, toiminnassa oppimiseen, osallisuuteen ja tutkimukselliseen kehittämisotteeseen (Salonen 2013, 16). Kehittämismenetelmä on järjestelmällinen menettelytapa tavoitteen saavuttamiseksi. Kehittämistyön etenemistä voidaan tarkastella havainnoinnin, reflektoinnin, suunnittelun ja toiminnan kautta. (Heikkilä ym. 2008, 26; Seppänen-Järvelä & Karjalainen 2009, 21.)



Kuva 5. Dialoginen työmenetelmä.

Kuvassa 5 käytimme dialogista työmenetelmää kehittämistehtävän määrittelyyn syyskuussa 2014. Toikko (2009, 92) kuvailee dialogista menetelmää, joka on perusta käyttäjien ja toimijoiden osallistuminen rakennetaan dialogin pohjalle. Menetelmä käytännössä vaatii vahvaa läsnäoloa, toisen kuuntelemista sekä vahvaa vuorovaikutusta. Menetelmä on ajankohtainen ja tarvitsee viestinnän taitoja sekä työkokemuksemme hiljaista tietoa. Menetelmän käytöstä syntyi seuraavanlainen tarinamuotoinen tuotos päihdehuollon asiakkaan arkipäivästä.

Asunnottomat päihdehuollon asiakkaat ja lähiomaiset kokevat palveluihin tullessaan, että heidän ääntään ei kuunnella ja mitä teen kun jään asunnottomaksi sekä mistä saan apua päihteiden käytön lopettamiseen? Jotkut asiakkaat kokevat eristäytyneisyyttä ja toivottomuutta, koska eivät saa jokapäiväistä päihderiippuvuutta katki, addikktiomainen juominen jatkuu sekä ei ole tietoa miten pääsisin palveluiden äärelle? Useille päihdehuollon asumispalvelut ovat täysin vieraita ja tämän johdosta asiakkaat eivät ole halukkaita siirtymään päihdehuollon asumispalveluihin. Olisi enemmän tietoa päihdehuollon asumispalveluista ja informaatiota palveluiden maksuista. Tämän johdosta riittävä ja asianmukainen informaatio



palvelun sisällöstä www-sivujen avulla tuovat asiakkaille oikeanlaisen kuvan päihdehuollon asumispalveluista.

### 6.3 Suunnitteluvaihe

Suunnitteluvaiheessa kehittämistoiminta saa hyväksynnän organisaation johdolta. Tämä edellyttää työyhteisön yhteistä käsittelyä ja yhteistyötahojen informointia. Käytännössä tämä tarkoittaa toteutuksen suunnittelua, valmistelua ja toimijoiden määrittelyä. (Toikko & Rantanen 2009, 58.) Suunnitteluvaiheessa pyysimme lupaa tulla esittelemään marraskuussa 2014 kehittämishankesuunnitelmaamme Turun kaupungin asumis- ja päihdepalveluiden esimiespalaveriin. Tavoitteena oli saada hyväksyntä kehittämistyöllemme.

Saimme kehittämishankesuunnitelman esitysluvan päihdehuollon esimiespalaveriin 19.2.2015. Osallistujia palaverissa olivat asumis- ja päihdepalveluiden toimistopäällikkö Merja Niinimäki sekä päihdehuollon laitosjohtajat; Paattisten huoltokoti Eira Suikkila, Sillankorvan ensisuoja Marja Auvinen, Sirkkalan päiväkeskus Pasi Lehmus sekä Niuskalan hoitokoti Minna Haaranen – Mäkipuro.

Päihdehuollon esimiespalaverissa esittelimme alustavan kehittämishankesuunnitelman, joka hyväksyttiin seuraavilla huomioitavilla asioilla. Kehittämishankesuunnitelmaan tuli huomioida, se miten Turun kaupungin www -sivujen kehittäminen etenee sekä se, pääsisimmekö osalliseksi www -sivujen kehittämiseen päihdehuollossa. Toisena näkökulmana nousi, että saisimmeko viestintäyksikön osallistettua mukaan kehittämishankkeeseemme. Esimiespalaverissa päätettiin ratkaista ongelmat järjestämällä kokous Turun kaupungin viestintäyksikön kanssa.

Me-We-Us kehittämismenetelmä on tarkoitettu ryhmien aktivointiin. Menetelmän lähtökohtana on osallistaa jokaisen ryhmän jäsenet ratkaisemaan yhdessä käytännön ongelmaa sekä tuodaan esille uusia palveluideoita. Menetelmän käyttöön oton haltuun ottamiseksi kävimme 9.2.2015 työpaja koulutuksessa. Menetelmä perustui Jauhinmenetelmään. Perusideana on ryhmäläisten ajatusten

vaihto ja tuoda hyödyntää osallistujien kokemuksia yhteistoiminnallisesti. (Rosberg & Laakso 2012, 7; Salonen ym. 2015, 10-15.)

Käytimme osallistavaa Me-We-Us menetelmää päihdehuollon esimiespalaverissa, jotta saimme tietoa nykytilanteesta päihdepalveluiden www-sivuista sekä huomioitavista asioista päihdehuollon www -sivuja suunniteltaessa. Alustimme aiheen ja annoimme palaveriin osallistujien pohtia ensin yksin ja sitten vierustoverin kanssa. Tämän jälkeen tulokset koottiin yhteen ja tehtiin yhteenveto.

Yhteenvetona oli, että Turun kaupungin päihdehuollon www -sivut olivat puutteelliset eivätkä ne olleet ajantasaiset. Tulevaisuudessa päihdehuollon asiakkaat katsovat yhä enemmän asioita internetin välityksellä. Huomioitavia asioita päihdehuollon www -sivuja suunniteltaessa nousi imagon kohottaminen sekä se, että ulkoasun täytyy olla Turun kaupungin formaatin mukainen. Tärkeänä osana oli tiedottamisen näkökulma kuntalaisille päihdehuollon palveluista. Kuntalaisen täytyy löytää tietoa miten toimia, kun hän jää asunnottomaksi tai kun hän tarvitsee apua päihdeongelmaan.

#### 6.4 Kehittämishanketta tukeva tutkimus

Osana kehittämishanketta käytettiin kvantitatiivista tutkimusotetta. Kvantitatiivinen tutkimus on määrällinen tutkimusmenetelmä, jossa mitataan tietoa muuan muassa kyselylomakkeen avulla. Tietoa tarkastellaan numeroina, joita tulkitaan sanallisesti. (Vilkkä 2007, 13-14.) Kehittämishanketta tukevalla tutkimuksella haluttiin saada käyttäjäkokemustietoa päihdehuollon www -sivuista. Käyttäjäkoke-  
mustiedolla saatiin sisällönsuunnittelua tukevaa aineistoa www -sivuihin.

Tutkimusmenetelmien ja tutkimusasetelmien hyödyntäminen sekä kehittämiseen liittyvien ilmiöiden käsitteellistäminen voivat auttaa kehittämistoiminnan toteutusta. Tiedontuotannossa kehittämistoiminnassa tavoitellaan käyttökelpoista tietoa. Kehittämistoiminnassa tuotetun tiedon kriteerit ovat erilaiset kuin perinteisessä tutkimuksessa. Tiedontuotannolla ohjataan ja suunnataan kehittämistoimintaa. (Toikko & Rantanen 2009, 113–116.)

Tiedonhankintamenetelmillä kerättiin kehittämistoimintaa palvelevaa materiaalia ja aineistoa. Tiedonhankintamenetelmänä oli perinteinen kysely. Tutkimuksessa menetelmien käyttö on osa tutkimusstrategiaa ja sen tulisi tarjota välineet vastata tutkimusongelmiin (Seppänen-Järvelä & Karjalainen 2009,21). Kehittämishankkeessa käytimme kevyttä tiedontuottamismenetelmää.

Kysymykset ohjaavat suuremmin koko prosessia ja niiden tulee olla tarkoin määriteltä (Toikko & Rantanen 2009,117). Määrittelimme tutkimusaiheet kysymysten kautta. Tutkimuksen tavoitteena oli saada asiakkaiden ja työntekijöiden näkökulmia Turun kaupungin päihdehuollon www -sivuista.

Tutkimustehtävänä oli selvittää kehittämishankkeessamme:

1. Millaiset ovat Turun kaupungin päihdehuollon www -sivut sisällöltään?
2. Millaisena koetaan Turun kaupungin päihdehuollon www -sivujen toimivuus?
3. Millaisia ovat Turun kaupungin päihdehuollon www -sivujen ilme/layout?
4. Miten kehittäisit päihdehuollon www -sivuja?

Kyselytutkimus oli määrällinen tutkimus. Kyselytutkimuksessa voidaan antaa täydentäviä vastauksia sanallisesti tai vastata sellaisiin kysymyksiin, joihin ei ole helppo vastata numeerisesti. (Holopainen ym. 2004, 31; Vehkalahti 2014, 13.) Avoimia kysymyksiä kannattaa käyttää kyselytutkimuksissa, kun vaihtoehtoja ei tarkkaan tiedetä (Heikkilä 2014, 47). Työn tutkimusmetodeina käytimme kyselyä liittyen www -sivujen sisältöön, toimivuuteen ja ilmeeseen.

Kyselylomakkeen käytöllä on tavoitteita ja yksi tärkeimmistä tavoitteista on muuttaa tutkijan tiedontarve kysymyksiä. Kysymyksiin vastaaja on halukas ja kykeneväinen vastaamaan. Kyselylomakkeen tarkoituksena on minimoida vastaajan ylimääräistä työtä. Tavoite saavutetaan kun kyselylomakkeessa on likert asteikkoja eli valmiita vaihtoehtoja. (Holopainen ym. 2002, 42; Valli & Aaltola 2015, 98-99.) Kyselylomakkeessa oli avoimia kysymyksiä likert asteikon lisäksi.

Avoimilla kysymyksillä halusimme saavuttaa vastaajien vapaamuotoisia näkemyksiä www -sivuista.

Kyselylomakkeen suunnittelussa huomioitiin ulkoasun selkeys. Vastaamiseen meni aikaa korkeintaan 15 min – 20 min. Kyselylomakkeen laadimme kolmeen eri teemaan. Ideana oli tilan säästäminen ja lyhyempi ulkomuoto. Kysymyksissä oli valmiit vastausvaihtoehdot sekä avoimia kysymyksiä. Ennen kyselylomakkeen toteuttamista pyysimme kyselylomakkeesta palautetta sosiaalityön erityispalveluiden esimiehiltä. Palautetta kyselylomakkeesta kerättiin sähköpostitse. Kyselylomakkeen muokkaamiseen ei nähty tarvetta.

## 6.5 Tutkimusaineiston hankinta ja saatu aineisto

Postikyselyn toteuttamisen tiedonkeruutapa on strukturoitu ja englannin kieltä mukaillen sitä on Suomessa alettu kutsumaan survey-tutkimukseksi (Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto, 2015). Toteutimme postikyselyn, jossa vastaaja vastaa kyselyvastaukseen omatoimisesti. Postikyselyyn laadimme saatekirjeen (Liite 2). Saatekirjeessä kerroimme tutkimuksemme syyt tietojen keräämiselle sekä käyttötarkoituksen. Valitsimme postikyselyn asiakaskuntamme luonteen vuoksi.

Tutkimuslupa haettiin kirjallisesti Hyvinvointitoimialalta. Tutkimuslupa myönnettiin 20.3.2015 (Liite 3). Toteutimme kyselyn ajalla 1.4. - 8.4.2015. Tämän jälkeen vastausaikaa pidennettiin 24.4.2015 saakka. Kyselylomake lähetettiin asiakkaille ja työntekijöille päihdehuollon laitoksiin; Sillankorvan ensisuojaan, Paattisten huoltokotiin, Sirkkalan päiväkeskukseen ja Niuskalan hoitokotiin. Jokaiseen yksikköön lähetettiin sisäisellä postilla kyselylomake sekä saatekirje asiakkaille sekä työntekijöille eli yhteensä noin 60 lomaketta. (Liite 1.) Vastauksia saatiin 27 kappaletta eli vastausprosentti oli 45.

Tutkimuksen tunnistettavuudessa tuli huomioida vastanneiden anonyymiteetti (Kuula 2006, 200). Kyselyyn osallistuminen perustui vapaaehtoisuuteen. Kyselylomakkeissa ei ole sellaista tietoa, josta tunnistaisi vastaajan. Lomakkeet hävitettiin, kun tutkimuksen yhteenveto oli laadittu.

## 6.6 Aineiston analyysimenetelmä

Kyselylomakkeen aineistonkeruumenetelmänä käytettiin likert – asteikkoon perustuvia sekä avoimia kysymyksiä. Määrällinen aineisto analysointiin taulukkolaskentaohjelmalla ja siitä laskettiin tunnuslukuja prosentuaalisesti. Kananen (2011, 88-89) mainitsee ettei analyysitekstien taulukkojen prosenttilukuja tarvitse kirjoittaa kaikkia auki. Tekstissä voidaan käyttää kielellisiä kevennyskeinoja lukujen ilmaisussa.

Mielipidekysymysten tulkinnessa käytetään eriportaisia asteikkoja saman- ja erimielisyydestä. Tällöin kysymysten tulokset esitetään usein prosenttijakaumina ja tulkinnot tehdään prosenteista. (Kananen 2011, 96.) Käytimme mielipidekyselyn analysoinnin tuloksissa prosenttijakaumia. Mielipiteet jakaantuivat kyllä, ei sekä en osaa sanoa väittämiin.

Määrällisen aineiston analyysissä käytettiin kuvailevaa tilastoanalyysiä, joka perustuu tilastolliseen päättelyyn. Kuvailevassa tilastoanalyysissä kuvaillaan ja tiivistetään jonkin määrällisen muuttujan jakaumaa. (Yhteiskuntatieteellinen tietarkisto, 2015.) Tuloksia esitetään taulukkomuodoissa suhteellisina osuuksina eli prosenteina (Kananen 2011, 85-86). Aineisto koodattiin, tarkastettiin ja tehtiin luokitteluja. Tarkastelun jälkeen aineistot yhdistettiin asiakkaiden ja työntekijöiden kesken.

Sisällönanalyysi on menettelytapa, jolla voidaan dokumentoida analysoiden objektiivisesti ja systemaattisesti. Analyysimenetelmällä pyritään saamaan tutkittavasta asiasta kuvaus yleisessä ja tiiviissä muodossa. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 103.) Aineistoa analysointiin numeraalisesti ja kuvailevasti.

Tutkimuksen aineisto kuvaa tutkittavaa ilmiötä ja sisällönanalyysin tarkoitus on luoda selkeä ja sanallinen kuvaus tutkittavasta ilmiöstä (Tuomi & Sarajärvi 2009, 108). Avointen kysymysten käsittely kvantitatiivisessa tutkimuksessa tehdään tekstinkäsittelyohjelmalla. (Kananen 2011, 101.) Avoimia kysymyksiä analysoitiin sisällönanalyysimenetelmällä. Avointen kysymysten vastaukset kuvailtiin.

## 6.7 Tutkimuksen luotettavuus

Tutkimuksen tarkoituksena on saada luotettavaa ja totuudenmukaista tietoa. Luotettavuuden arvioinnissa käytetään validiteetti ja reliabiliteetti käsitteitä. Validiteetillä tarkoitetaan, että mitataan ja tutkitaan asioita tutkimusongelman kannalta kun taas reabiliteetti tarkoittaa luotettavuutta tutkimustulosten pysyvyydessä. Kvalitatiivisissa tutkimuksissa luotettavuusarviointi on vähemmän tärkeää. (Hirsijärvi ym. 2003, 213-214; Kananen 2011, 118; Heikkilä 2014, 27-28.)

Tutkimuksen peruspilareita ovat tieteelliset menetelmät ja niiden oikea käyttö sekä käytettävän tiedon luotettavuus. Tieto on tieteen raaka - ainetta, jota käsitellään oikeilla menetelmillä luotettavan lopputuloksen saamiseksi. Tiedon on täytettävä luotettavuuskriteerit, jotta tutkimus olisi luotettava ja laatu korkea. (Kananen 2012, 162.)

Kyselylomakkeen mittarien määrittely lähti siitä, että ensin määrittelimme ilmiön, jota halusimme mitata. Tämä edellytti kehittämishankkeemme ilmiömme täsmällistä käsitteellistämistä. Mittaristoa suunniteltaessa huomioimme kohderyhmämme. Mittarin on mitattava sitä asiaa, joka sopii tutkimustavoitteisiin. Tällöin puhutaan mittarin validiteetista. Mittarin on oltava luotettava mittauksia toistettaessa. Mittarin eduksi luetaan, että se mittaa samaa asiaa. (Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto, 2015.)

Luotettavuus kohdistuu määrällisessä tutkimuksessa reliabiliteetin ja validiteetin käsitteiden avulla. Validiteetti eli pätevyys viittaa käsitteenä siihen, että tutkimuksessa mitataan sitä, mitä on tarkoitus mitata. Kehittämistoiminnassa luotettavuus tarkoittaa ennen kaikkea käyttökelpoisuutta. Reliabiliteetti eli luotettavuus liittyy mittarien ja tutkimusasetelmien toimivuuteen. (Toikko & Rantanen 2009, 121-122.)

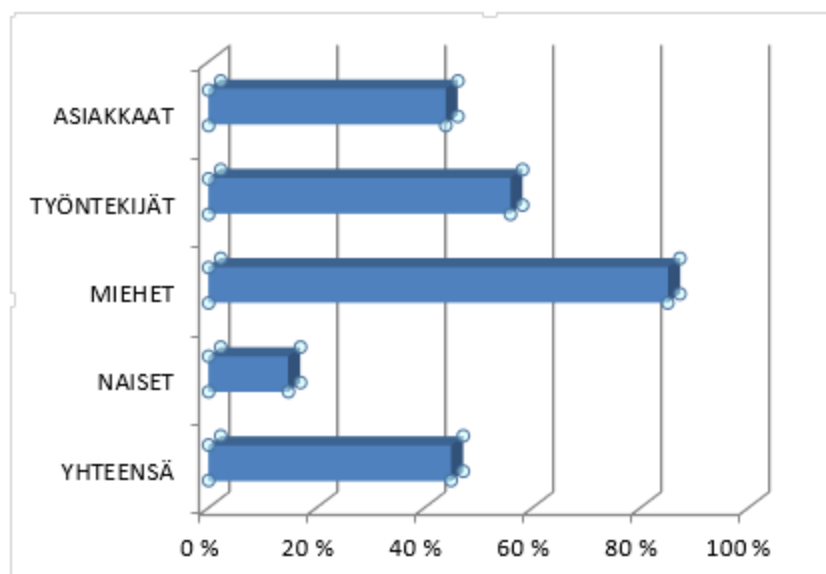
Tutkimukseen osallistuminen oli vastaajille vapaaehtoista, joka tuotiin esille kyselyn saatekirjeen yhteydessä. Tulokset on raportoitu niin, että vastaajia ei voida tunnistaa. Tutkimuksen aineistoa säilytettiin lukollisessa kaapistossa ja analysoinnin jälkeen tulosteet tuloksista silputtiin. Vastausprosenttimme oli 45 pro-

senttia. Vastausprosentti oli kohtalaisen hyvä siihen nähden mitä kyselyihin yleensä vastataan.

## 6.8 Tutkimustulokset

### Taustatiedot

Tutkimustulokset käydään läpi tässä luvussa hyödyntäen teema-aiheita taustatiedoista, päihdepalveluiden www –sivujen sisällöstä, www -sivujen toimivuudesta sekä www -sivujen ilmeestä/layoutista. Esittelemme tekstien tulokset vastausprosentteilla, sanallisesti kuvaillen ja valikoitujen taulukoiden avulla.



Kuvio 5. Vastausprosentit.

Kuviossa 5 esitellään tutkimustulosten vastausprosentit. Tutkimustulokseen vastanneita oli yhteensä kaksikymmentäseitsemän (45%) kuudestakymmenestä. Työntekijöitä vastanneista oli viisitoista (56%). Vastaavasti päihdehuollon asumispalveluiden asiakkaita vastanneita oli kaksitoista (44%). Sukupuoli jakaantui neljästä naisesta (15%) sekä kahdestakymmenestäkolmesta miehestä (85%).

Taustatietojen ikäjakaumassa alle 20-vuotiaita ei ollut yhtään. 21–30 –vuotiaiden osuus oli 11 prosenttia. 31–40 -vuotiaita oli 22 prosenttia vastanneista. Eniten vastauksia saatiin 41- vuodesta eteenpäin, jossa vastaus kohosi 66 prosenttiin.

### **Päihdepalvelujen www –sivujen sisältö työntekijät**

Asumis- ja päihdepalveluiden www -sivuja oli käyttänyt työntekijöistä 92 prosenttia vastanneista. Tutkimustulosten perusteella voidaan olettaa, että työntekijät käyttävät asumis- ja päihdepalvelujen www -sivuja aktiivisesti.

Asumis- ja päihdepalveluiden työntekijät hakivat tietoa asumis- ja päihdepalveluiden sosiaalipalveluista 92 prosenttia, Sirkkalan päiväkeskuksesta 33 prosenttia, Sillankorvan ensisuojusta 67 prosenttia, Paattisten huoltokodista 8 prosenttia ja Niuskalan hoitokodista 33 prosenttia. Tutkimustulosten perusteella työntekijät hakevat eniten tietoa sosiaalipalveluista. Asumis- ja päihdepalveluiden suhteen tietoa kaivattiin Sillankorvan ensisuojusta.

Turun kaupungin päihdehuollon www –sivuilla tiedon saaminen päihdepalveluista. Turun kaupungin asumis- ja päihdepalveluiden työntekijöistä 8 prosenttia vastanneista koki, etteivät he saa riittävästi tietoa asumis- ja päihdepalveluiden www -sivuista. Täysin eri mieltä ei ollut yhtään vastanneista, lähes eri mieltä oli 25 prosenttia, en osaa sanoa 17 prosenttia, lähes samaa mieltä oli 50 prosenttia vastanneista, täysin samaa mieltä ei ollut yhtään vastanneista ja ei vastanneita oli 8 prosenttia. Tutkimustulokset osoittavat, että tällä hetkellä asumis- ja päihdepalveluista saa tietoa www -sivujen avulla.

Turun kaupungin päihdepalveluiden sijainnin löytäminen www –sivujen avulla. Työntekijöistä päihdepalveluiden sijainnin löytämisen 8 prosenttia vastanneista oli täysin eri mieltä. Lähes eri mieltä oli 8 prosenttia. En osaa sanoa oli 8 prosenttia. Ei vastanneita oli 9 prosenttia. Lähes samaa mieltä oli 50 prosenttia työntekijöistä ja täysin samaa mieltä oli 17 prosenttia. Vastanneista yli puolet työntekijöistä kokevat löytävänsä asumis- ja päihdepalvelujen sijainnin www -sivuista.



Asumis- ja päihdepalveluiden tietoa kaivataan saatavuudesta, paikkatilanteista ja kenelle palvelu on suunnattu. Kehittämisehdotuksia toivotaan www -sivujen sisällöstä. Asumis- ja päihdepalvelujen sisältöön kaivataan tarkempia ja monipuolisempia tietoja. Www -sivulla voisi näkyä ovatko palvelut maksullisia.

### **Päihdepalvelujen www –sivujen sisältö asiakkaat:**

Asumis- ja päihdepalveluiden www -sivuja oli käyttänyt asiakkaista 40 prosenttia vastanneista. 53 prosenttia ei ollut käyttänyt asumis- ja päihdepalveluiden www-sivuja. 7 prosenttia ei osannut sanoa asiaan mitään.

Asumis- ja päihdepalveluiden asiakkaat hakivat www –sivuilta tietoa eniten sosiaalipalveluista 67 prosenttia. Sirkkalan päiväkeskuksesta 40 prosenttia, Sil-lankorvan ensisuojusta 40 prosenttia, Paattisten huoltokodista 7 prosenttia ja Niuskalan hoitokodista 33 prosenttia. Tyhjiä vastauksia oli 7 prosenttia.

Turun kaupungin päihdehuollon www –sivuilta tiedon saaminen päihdepalveluista. Tietojen saatavuudesta asiakkaat kokivat seuraavanlaisesti: Vastanneiden mukaan 7 prosenttia ei ollut tutustunut www -sivujen päihdehuollon tiedon saantiin, täysin eri mieltä ei ollut yhtään vastanneista, lähes eri mieltä oli 7 prosenttia, en osaa sanoa 27 prosenttia, lähes samaa mieltä oli 33 prosenttia, täysin samaa mieltä ei ollut yhtään vastanneista, 33 prosenttia oli tyhjiä vastauksia. Vapaan kommentin mukaan Niuskalan hoitokodissa nettiä ei ole.

Turun kaupungin päihdepalveluiden sijainnin löytäminen www –sivujen avulla. Asiakkaista päihdepalveluiden sijainnin löytämisestä täysin eri mieltä ei ollut yhtään vastanneista, lähes eri mieltä ei ollut yhtään vastanneista, ei osaa sanoa 53 prosenttia, lähes samaa mieltä oli 33 prosenttia, täysin samaa mieltä 7 prosenttia ja tyhjiä vastauksia 7 prosenttia. 7 prosenttia vastanneista koki, että pitäisi olla netti käytössä Niuskalan hoitokodissa. 7 prosentti vastanneista koki, että löytäisi sijainnin jos turku.fi sivut toimivat. Yli puolet vastanneista koki vaikeana asumis. ja päihdepalvelujen sijainnin löytymisen.

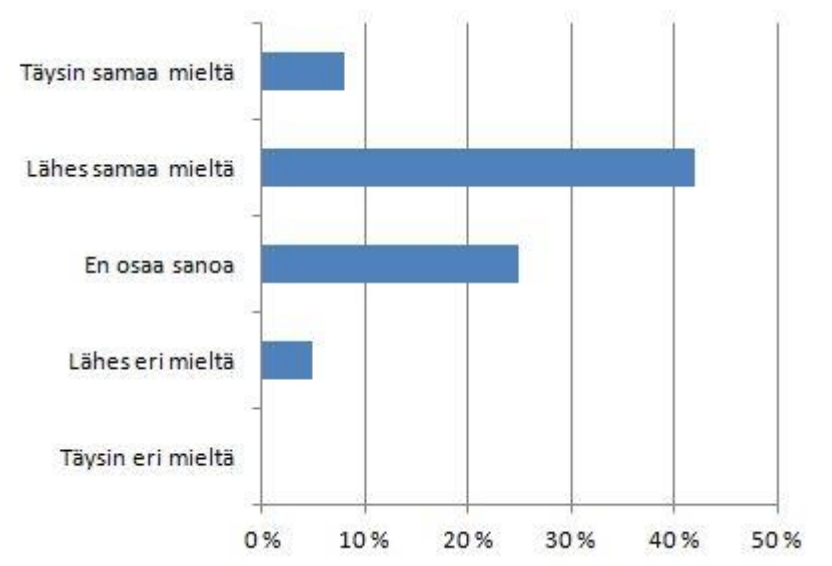
Asumis- ja päihdepalveluista asiakkaat kaipaavat tietoa tukiasunnoista, tietoa sosiaalipalveluista asumis- ja päihdepalveluista, asuntoasioista, mahdollisista uusista asuinhuoneistoista, mitä vain on saatavilla asumis- ja päihdepalveluista. Erikseen kaivataan nettiä Niuskalan hoitokotiin.

Kehittämis ehdotuksia toivotaan www -sivujen asumis- ja päihdepalvelujen sisällystä. Enemmän tietoa toivottiin asuntomahdollisuuksista. Kaiken oleellisen toivotaan löytyvän samalta sivulta kuten linkit ja muut. Päihdehuollosta toivotaan tarkempia tietoja. Päihdehuollon www -sivujen kautta voisi varata henkilökohtaisia aikoja. Edelleen ilmeni Niuskalan hoitokodin nettiyhteyden puute.

### **Www -sivujen toimivuus työntekijät**

Turun kaupungin päihdepalveluiden helppokäyttöisyydestä työntekijät olivat täysin eri mieltä ei ollut yhtään vastanneista, lähes samaa mieltä 17 prosenttia, en osaa sanoa 17 prosenttia, lähes samaa mieltä 50 prosenttia ja täysin samaa mieltä 17 prosenttia. Työntekijöistä puolet vastanneista kokivat päihdepalveluiden www -sivut helppokäyttöisiksi.

www -sivujen toimivuuden kehittämisestä kommentteja tuli työntekijöiltä, että www -sivut olisi helppokäyttöisempiä, tieto palveluista olisi helpommin löydettävissä eikä useamman linkin takana, sekä päihdehuollon palvelut voisivat olla erikseen mielenterveyspalveluista www -sivuilla. Työntekijät halusivat kehittää Turun kaupungin päihdehuollon www -sivujen toimivuutta niin että päihdehuollon palveluista saataisiin monipuolinen paketti samaan www -osioon.



Kuvio 6. Työntekijöiden tulokset www -sivujen selkeydestä.

Kuviossa 6 kuvataan työntekijöiden mielipidettä www -sivujen toimivuuden selkeyttä. Päihdehuollon www -sivujen selkeydestä työntekijät olivat täysin eri mieltä ei ollut yhtään vastanneista, lähes eri mieltä 25 prosenttia, en osaa sanoa 25 prosenttia, lähes samaa mieltä 42 prosenttia ja täysin samaa mieltä 8 prosenttia. Työntekijöiden mukaan www -sivuista tulisi selkeämmät jos samantyyppiset palvelut olisi samassa paikassa eikä olisi liikaa linkkipolkuja.

Päihdehuollon www -sivujen sisältämästä tiedon tarpeellisuudesta työntekijät täysin eri mieltä ei ollut yhtään vastanneista, lähes eri mieltä 8 prosenttia, en osaa sanoa 8 prosenttia, lähes samaa mieltä 50 prosenttia ja täysin samaa mieltä 33 prosenttia. Työntekijöiden mukaan tiedon tarpeellisuudesta nousi esille, mikä palvelu on suunnattu kenellekin, voisi kertoa yksityiskohtaisemmin päihdepalveluista, yhteistyötahojen hyödyllisyydestä sekä www -sivuilla ei lue kenelle palvelu on tarkoitettu.

Päihdehuollon www -sivujen tiedon laadukkuudesta työntekijät täysin eri mieltä ei ollut yhtään vastanneista, lähes eri mieltä 33 prosenttia, en osaa sanoa 17 prosenttia, lähes samaa mieltä 25 prosenttia ja täysin samaa mieltä oli 8 prosenttia ja ei vastanneita 17 prosenttia.

Päihdehuollon www -sivujen hyödyllisyydestä työntekijät täysin eri mieltä ei ollut yhtään vastanneista, lähes eri mieltä 8, en osaa sanoa 25 prosenttia, lähes samaa mieltä oli 17 prosenttia, täysin samaa mieltä 33 prosenttia ja ei vastanneita vastauksia 8 prosenttia.

Työntekijät kokivat tarvitsevansa tietoa Sillankorvan ensisuoja osioon. Tietoa toivottiin orientoitumisesta päihdeettömällä osastolla, tiedon päivittämistä sekä kuvia. Sillankorvan ensisuojan palvelun sisältöä ja kenelle palvelu on tarkoitettu. Työntekijät kaipasivat tietoa ”*kuivasta*” ja ”*märästä*” puolesta.

Työntekijät kokivat tarvitsevansa tietoa Sirkkalan päiväkeskus osioon sekä kenelle palvelu on tarkoitettu. Palvelun sisältöä kaivattiin Niuskalan hoitokodin ja Paattisten huoltokodin osioiden osalta. Muista päihdepalveluista työntekijät kokivat tarvitsevansa tietoa katkaisuhuoltoasemasta, kuntoutumispalveluista, Talkukitoimista, A-klinikasta ja ostopalvelusopimuksista.

Päihdepalveluiden tulisi näkyä myös muissa Sosiaalisen median palveluissa. Työntekijät olivat täysin eri mieltä 83 prosenttia. En osaa sanoa 17 prosenttia. Ei yhtään vastanneita oli lähes eri mieltä, lähes samaa mieltä sekä täysin samaa mieltä. Vastauksista ilmeni ettei työntekijät toivo päihdepalveluiden näkyvän sosiaalisessa mediassa.

Turun kaupungin päihdepalvelut tulisi näkyä sosiaalisessa mediassa työntekijöiden mukaan eniten facebookissa, jossa vastausprosentti kohosi 42 prosenttiin. Google + kannalla oli 8 prosenttia vastanneista. Muita sosiaalisen median vaihtoehtoja ei haluttu eikä nähty tarpeelliseksi päihdepalveluiden näkyvyydessä. Vastaamatta jääneitä oli 33 prosenttia.

Työntekijöistä internet yhteyttä käytetään työssä, kotona ja liikenteessä. Internetiä käytetään kännykällä sekä tietokoneella (67%). Kännykkää käyttää 83 prosenttia. Tietokonetta käytetään 8 prosenttia. Vastanneista eivät käyttäneet I-padia.

Puolet työntekijöistä eivät saaneet tietoa päihdehuollon työmenetelmistä www – sivuilla. 42 prosenttia sai tietoa päihdehuollon työmenetelmistä sekä 17 prosent-

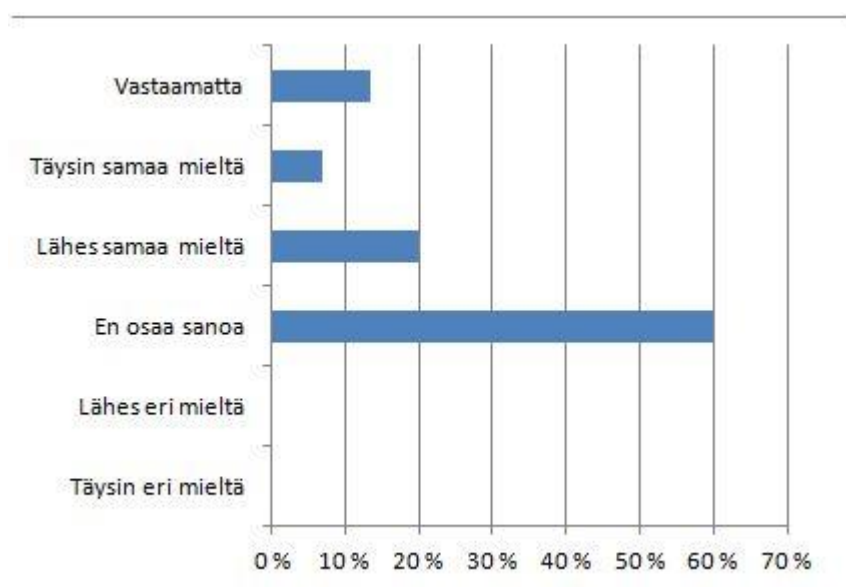
tia ei osannut sanoa. Työntekijät löytävät yhteystiedot päihdepalveluiden www – sivuilta 100 prosenttisesti.

### **Www -sivujen toimivuus asiakkaita**

Turun kaupungin päihdepalveluiden www –sivujen helppokäyttöisyydestä asiakkaat olivat täysin eri mieltä ei ollut yhtään vastanneista, lähes eri mieltä ei ollut yhtään vastanneista, en osaa sanoa 60 prosenttia, lähes samaa mieltä 42 prosenttia, täysin samaa mieltä ei ollut yhtään vastanneista ja vastamaatta oli 7 prosenttia.

Turun kaupungin päihdepalveluiden helppokäyttöisyydestä asiakkaat kaipaivat enemmän väri- ja sarjakuvia. He halusivat enemmän tietoa www -sivuista ynnä muusta.

Toimivuuden kehittämisestä kommentteja tuli asiakkailta, että ajanvarauksen saisi verkkotunnuksilla, toimivuus tulisi helpommaksi. Www -sivujen teksti ja kuvat toivottiin selkeämmäksi. Tärkeimmät asiat laitettaisiin isoilla kirjaimilla.



Kuvio 7. Asiakkaiden tulokset www -sivujen selkeydestä.

Kuviossa 7 kuvaillaan asiakkaiden näkemyksiä www -sivujen selkeydestä. Päihdehuollon www -sivujen selkeydestä asiakkaat täysin eri mieltä ei ollut yhtään vastanneista, lähes eri mieltä ei ollut yhtään vastanneista, en osaa sanoa 60 prosenttia, lähes samaa mieltä 20 prosenttia, täysin samaa mieltä 7 prosenttia, ja vastaamatta 13 prosenttia. Www -sivuista tulisi asiakkaiden mukaan selkeämmät opettelulla ja väriä lisäämällä.

Päihdehuollon www -sivujen sisältämästä tiedon tarpeellisuudesta asiakkaat eivät ollut täysin eri mieltä yhtään vastanneista. Lähes eri mieltä ei ollut yhtään vastanneista. en osaa sanoa 33 prosenttia. Lähes samaa mieltä oli 53 prosenttia. Täysin samaa mieltä oli 7 prosenttia ja vastaamatta 7 prosenttia.

Asiakkaiden mukaan tiedon tarpeellisuudesta nousi lisättäviä asioita: Yhteys henkilöiden nimiä ja työnumeroita, mitä tuettu asuminen oikein on, asuntoasiat sekä miten haetaan toimeentulotukea.

Päihdehuollon www -sivujen tiedon laadukkuudesta asiakkaat ei ollut täysin eri mieltä yhtään vastanneista, lähes eri mieltä ei ollut yhtään vastanneista, en osaa sanoa 40 prosenttia, lähes samaa mieltä 47 prosenttia, täysin samaa mieltä ei ollut yhtään vastanneista ja vastaamatta jäi 13 prosenttia.

Päihdehuollon www -sivujen hyödyllisyydestä asiakkaat ei ollut täysin eri mieltä yhtään vastanneista, lähes eri mieltä ei ollut yhtään vastanneista, en osaa sanoa 40 prosenttia, lähes samaa mieltä 33 prosenttia, täysin samaa mieltä 20 prosenttia, ja vastaamatta jäi 7 prosenttia.

Päihdehuollon www -sivuista tulisi hyödyllisemmät asiakkaiden mielestä, jos siellä olisi päihdehuollon asumispolun palvelukuvaus, missä informoitaisiin kelle palvelu on tarkoitettu ja mitä apua sekä tukea asiakas saa siitä. Päihdehuollon www -sivujen opastusta kaivattiin asiakkaille. Hyödyllisemmät www -sivuista tulisi jos netin kautta pystyisi varaamaan ajan työntekijöille.

Sillankorvan ensisuoja osioon asiakkaat kaipaavat tietoa asumisesta, jatkoasumispalveluista sekä kaikesta muusta. Sirkkalan päiväkeskus osioon asiakkaat kaipaavat tietoa yleistiedosta sekä yhteyshenkilöistä, että kerrotaan sen

olevan päihhteellinen yksikkö, mitä palveluja sieltä saa heti, toivotaan tietoa lähes kaikesta.

Niuskalan hoitokoti osioon asiakkaat kaipaavat tietoa miten asua ja saada rahat riittämään holhouksen alla, asuntoasioista, asumisen toimeentulosta, uudisrakennuksesta ja yleisinfoa siitä. Asiakkaat eivät kaipa tietoa Paattisten huoltokoti osiosta. Asiakkaiden mukaan muista päihdepalveluista kaivataan tietoa asumisesta ja siihen liittyvistä asioista.

Sosiaalisen median päihdepalveluiden näkyvyyden osalta asiakkaat olivat täysin eri mieltä 7 prosenttia, lähes eri mieltä ei ollut yhtään vastanneista, en osaa sanoa 13 prosenttia, lähes samaa mieltä 60 prosenttia ja täysin samaa mieltä 20 prosenttia. Asiakkaista yli puolet toivoivat Turun kaupungin päihdepalveluiden näkyvyyttä sosiaalisessa mediassa.

Turun kaupungin päihdepalvelut tulisi näkyä sosiaalisessa mediassa eniten twitterissä (67%) vastanneista. Toiseksi ylsi tasatuloksena youtube ja facebook 20 prosentilla. Kolmanneksi tuli instagram 7 prosentin osuudella. Viimeisenä nousi google + 6 prosentin tuloksella. Muita sosiaalisen median kanavia ei kaivattu kuten irc-galleriaa sekä second lifea.

Asumis- ja päihdepalveluiden asiakkaat käyttävät Internetiä pubissa, päiväkeskuksessa, kirjastossa, kotona ja omassa puhelimessa. Niuskalan hoitokodissa asiakkaat eivät käytä kun ei ole tietokone- ja internet mahdollisuutta.

Asiakkaista yksi vastaajista ei käytä Internetiä, koska ei osaa. Yhden vastaajan mukaan pitää olla iso näyttö värikuville. Yhden asiakkaan mukaan ei ole käytössä konetta. Kaksi vastaajaa käyttää sekä tietokonetta että kännykkää. Kännykkää käyttää 27 prosenttia, tietokonetta käyttää 53 prosenttia ja i-padia käyttää 7 prosenttia.

Päihdehuollon työmenetelmistä tarvitaan lisää henkilökohtaista tietoa www-sivuihin. Kyllä vastauksia oli 33 prosenttia, ei vastauksia 13 prosenttia ja en osaa sanoa 40 prosenttia. Vastaamatta oli 13 prosenttia asiakkaista.

Yhteystiedot www -sivuista löytyvät asiakkaiden mukaan 53 prosentin osuudella. Yhteystiedot www -sivuilta ei löydy 13 prosentin mukaan vastanneista. 20 prosenttia ei osannut vastata kysymykseen. Yhden vastaajan mukaan asumis- ja päihdepalveluiden yhteystiedot löytyvät, mutta jotenkuten.

### **Ilme/Layout työntekijät**

Tuoko www -sivujen ilme teidät vakuuttuneeksi päihdepalveluiden saatavuudesta? Työntekijöistä 25 prosenttia oli vakuuttunut asiasta. Vastauksista ilmeni, että suurin osa työntekijöistä (33%) ei ollut vakuuttunut päihdehuollon www -sivujen saatavuudesta ilmeen/layoutin avulla. 42 prosenttia ei osannut vastata kysymykseen.

Kertovatko www -sivujen kuvat selkeästi missä ja millainen palvelu on? Työntekijöistä kyllä vastanneita 33 prosenttia oli samaa mieltä. 58 prosenttia oli eri mieltä asian suhteen. 8 prosenttia ei osannut kertoa.

Www -sivujen kehittämisen ilmeestä nousi esille työntekijöiden mukaan ilmeen mielenkiintoisammaksi tekeminen, asiasivustojen kohdalla tieto ja sen saanti on tärkeätä, ilme on ok mutta sitä voi kehittää eteenpäin. Yksi työntekijä toivoi, ettei sivujen ilmettä viihteellistettä.

### **Ilme/Layout asiakkaat**

Tuoko www -sivujen ilme teidät vakuuttuneeksi päihdepalveluiden saatavuudesta? 20% asiakkaista oli vakuuttunut asiasta. Päihdepalveluiden asiakkaista 20% vastanneista ei saanut heitä www -sivujen ilmettä/layouttia vakuuttuneeksi päihdepalveluiden saatavuudesta. 53 prosenttia asiakkaista ei osannut vastata. Kysymykseen ei vastanneita oli 7 prosenttia.

Kertovatko www -sivujen kuvat selkeästi missä ja millainen palvelu on? Asiakkaista samaa mieltä oli 20 prosenttia. Eri mieltä asiakkaista oli 33 prosenttia. 40



prosenttia ei osannut vastata kysymykseen. Kysymykseen ei vastanneita oli 7 prosenttia.

Www -sivujen kehittämisen ilmeestä nousi esille asiakkailta: Ei voi käyttää, kun ei ole mahdollista. Selkeämpiä värikuvia toivottiin www -sivuihin.

*Siellä on vain keskuksen puhelinnumero eikä yhteyshenkilöä ja suppea kuvaus.*

Kehittämisehdotusten lisäksi nousi opetuksen tarvetta www-sivujen käytöstä. Sillankorvan osuutta tulisi korostaa.

## 6.9 Tutkimustulosten yhteenveto

Tuloksia saatiin päihdehuollon kyselylomakkeen avulla päihdehuollon asiakkailta, työntekijöiltä ja johtajilta. Osa-alueina oli www -sivujen sisältö- ja toimivuus sekä ilme/layout. Työntekijät ja asiakkaat jaoteltiin, koska asiakkaiden näkökulma korostui Turun kaupungin strategiassa. Palveluiden käyttäjäkokemuksen näkökulmien avulla saatiin oleellista tietoa www -sivujen sisällöntuotantoon ja jatkokehittämisehdotuksia.

Yhteenvetona voidaan todeta asiakkailta ja työntekijöiltä muutoksen tarpeellisuudesta päihdehuollon www -sivuista. Päihdehuollon asiakkaista oli käyttänyt asumis- ja päihdepalveluiden www -sivuja alle puolet vastanneista.

Kehittämisehdotuksena toivottiin uudistuksia päihdepalvelujen www -sivujen sisältöön, jonka tulisi vastaajien mukaan sisältää tarkempia tietoja palveluiden sisällöstä, yhteistiedoista sekä hinnoista. Toisena kehittämiskohteena toivottiin tietoja päihdehuollon työmenetelmistä. Asiakkaat kaipasivat tietoa www -sivuihin kokonaiskuvauksia päihdepalveluista.

Yhteenvetona toimivuudesta asiakkailta nousi kehittämiskohteeksi internetin käytön mahdollistaminen päihdehuollon yksiköihin, joissa he saisivat opetusta internetin käyttöön. Asiakkaat toivoivat kehittämisehdotuksena ajanvarausta sosiaalityöntekijöille sähköisesti verkkopankkitunnuksilla. Työntekijöiden vastuksista voidaan todeta, että he kaipasivat www-sivujen selkeyttä ja helppokäyt-

töisyyttä. Yhteenvedona ilme/layoutista nousi esille kehittämis ehdotuksena, että sivuja ei saa viihteellistää ja toivottiin selkeämpiä värikuvia.

#### 6.10 Www -sivujen toteuttaminen

Päihdehuollon www –sivujen sisällöntuotantoa toteutettiin kuudessa eri kehittämisfoorumissa. Aloitimme kehittämisfoorumit 4.2.2015 Turun kaupungin viestintäyksikön kanssa. Tässä kehittämisfoorumissa päätettiin, että toimimme sisällöntuottajina päihdehuollon www -sivuihin sekä saimme perehdytyksen Turun kaupungin www -sivujen kokeiluversioon. Sisällöntuottamisen lähtökohta on asiakkaille palveluista tiedottaminen (Opetusministeriö 2001, 25).

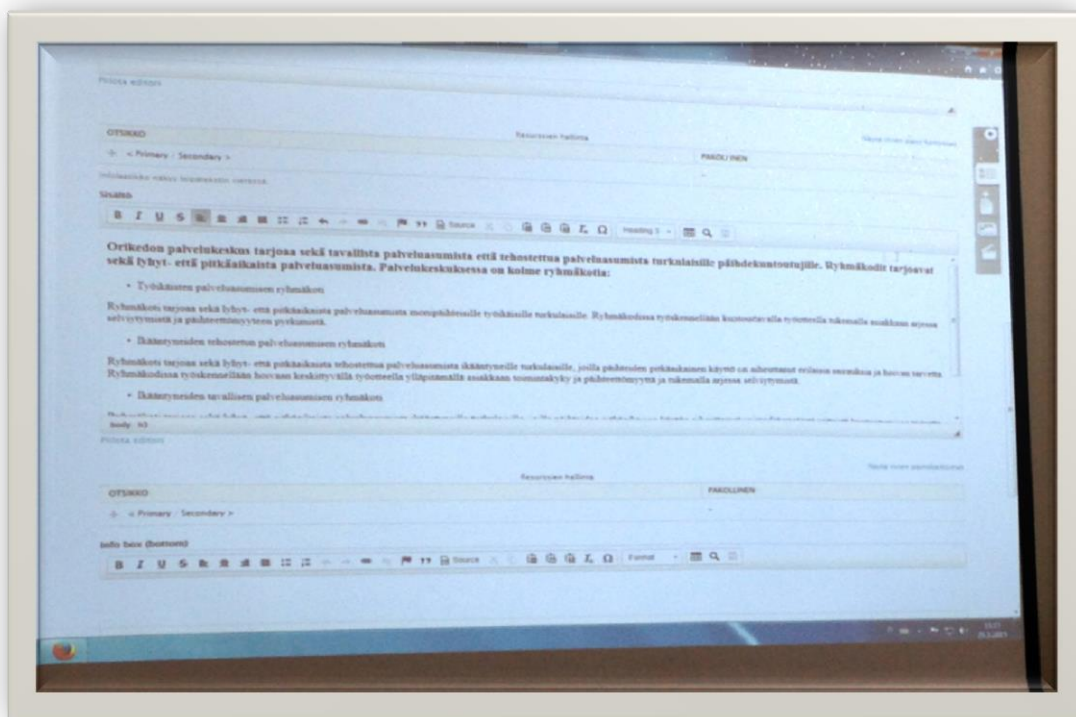
Kehittämistoiminnan seuranta perustuu dokumentaatioon, jota voidaan pitää käytännön kehittämistoiminnan välineenä (Toikko & Rantanen 2009, 80). Kehittämishankkeen toteutusvaiheessa dokumentoimme kehittämispäiväkirjaan erilaiset ideat, kokoukset, sähköpostiviestit ja puhelinkeskustelut. Dokumentoinnin tarkoituksena oli saada prosessin etenemisvaiheet esille, arvioida kehittämisprosessia sekä saada näkyväksi oppimiskokemukset. Kehittämisfoorumeista dokumentaatioina olivat vapaamuotoiset muistiomme. Tämän tarkoituksena oli selkeyttää tehtävänjakoa, tehdä näkyväksi tehdyn työn osuus sekä toimia muistiapuvälineenä.

Perehdytyksessä korostettiin Turun kaupungin www -sivujen kokeiluversion asiakaslähtöisyyttä eli asiakas löytää oikeat palvelut. www -sivut oli rakennettu yhden palvelukokonaisuuden alle, joka jakaantui kuuteen osa-alueeseen. Osa-alueiden rakenteisiin emme pystyneet vaikuttamaan. Sisällönsuunnittelu kohdistui meille www -sivuissa otsikkoon terveystalvelut, jonka alla on päihde- ja mielenterveystalvelut. Sisällönsuunnittelu tuli tehdä selkokielellä ja 1000 merkin kokonaisuuksina. Sisällön kirjoittamisessa pitää laatia tieto vähäiseen ja informatiiviseen muotoon (Nielsen & Tahir 2002, 14).



Kuva 6. Kehittämisfoorumi (10.3.2015). Kuva: Elisabeth Erholtz.

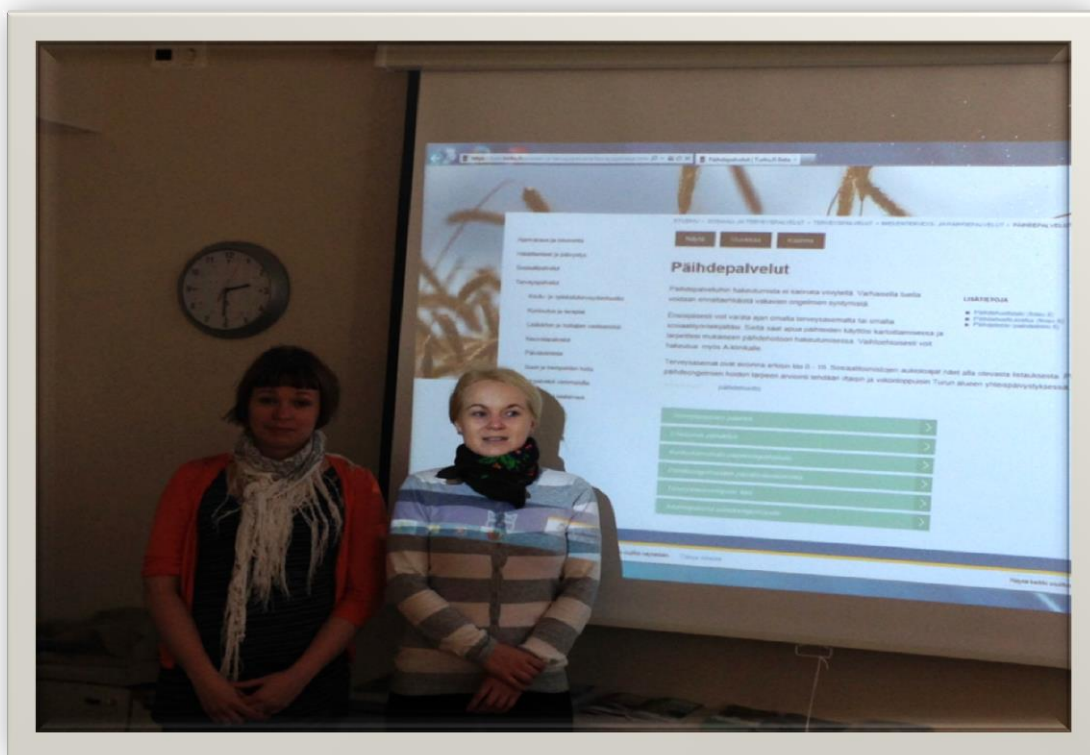
Kehittämisfoorumi järjestettiin 10.3.2015 asumis- ja päihdepalveluiden toimistopäällikön kanssa (kuva 6). Lähtötilanne päihdepalveluiden www -sivuissa oli, että ne oli rakennettu organisaatiolähtöisesti. Nyt tavoitteena oli suunnata palvelukuvaukset asiakaslähtöiseksi hyödyntäen kyselylomakkeen tutkimustuloksia. Tehtävänämmme oli muotoilla tekstisisällöt päihdehuollon www -sivuihin. Tässä vaiheessa laadimme aikataulutukset ja sovimme yhteistyökumppanit mielenterveys- ja viestintä yksikön kanssa.



Kuva 7. Sisällöntuottamista kehittämisfoorumissa. Kuva: Katariina Hauhtonen.

Kehittämisfoorumissa 27.4.2015 esitimme sisällöntuottajina kyselylomakkeen tutkimustuloksia mielenterveysyksikön edustajien kanssa Kupittaan vintillä (kuva 7). Suunnittelimme kokonaislinjauksia päihde- ja mielenterveys palvelukuvauksiin sekä laadimme sisältöalueita www -sivuihin. Asiakkaiden kehittämis ehdotus ajanvaraus verkkopankkitunnuksilla sosiaalityöntekijälle kumottiin.

Kehittämisfoorumeja oli kolme päihdehuollon osalta. Sisällöntuottajina toimimme kehittämisfoorumiin päihdehuollon palvelukuvaukset ja otimme huomioon päihdehuollon esimiesten näkökulmia ja kehittämis ehdotuksia. Työskentelimme vuoropuhelussa hioten ja muokkailen sekä kirjoitimme päihdehuollon palvelukuvaukset word-dokumentille. Lähetimme päihdehuollon palvelukuvaukset mielenterveysyksikön sisällöntuottajalle 25.5.2015.



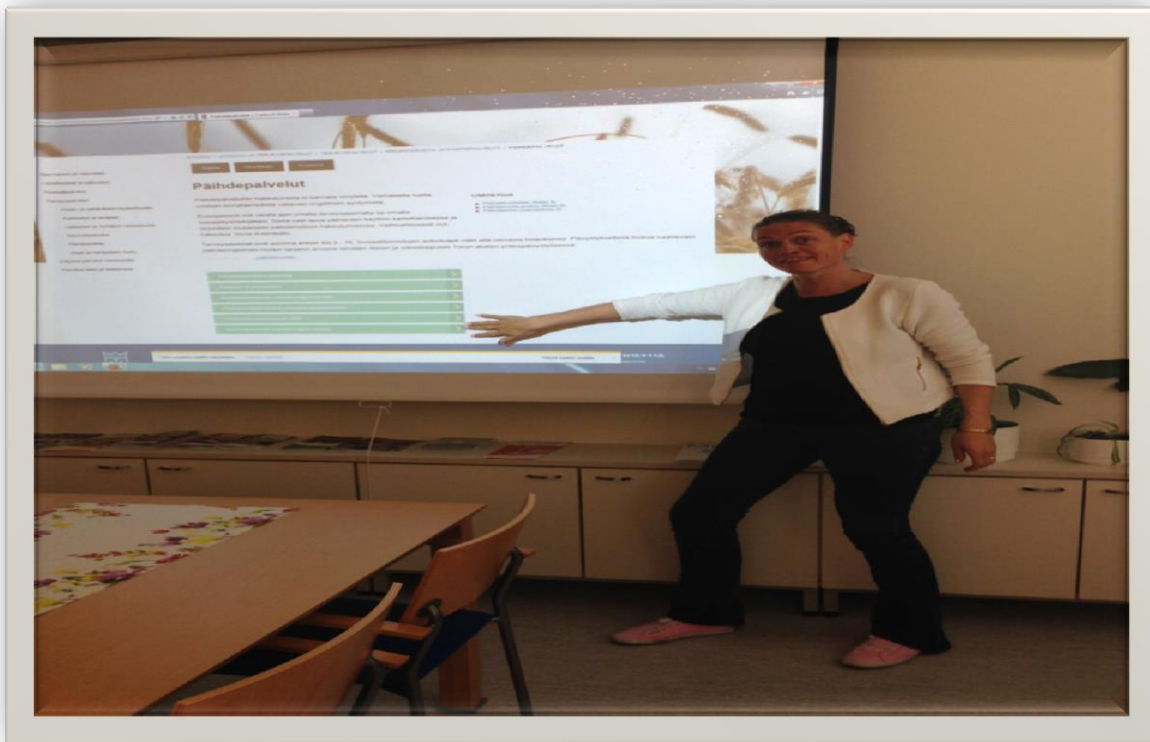
Kuva 8. Kehittämisfoorumi (25.5.2015). Kuva: Elisabeth Erholtz.

Kokoonnuimme viimeistelemään päihdehuollon www -sivuja . Kehittämisfoorumi järjestettiin vanhuspsykiatrian avohoidon poliklinikalla 25.5.2015 (kuva 8). Viimeistely tehtiin heijastamalla valkokankaalle suunnitellut päihdehuollon www -sivut. Yhteistyössä teimme viimeisiä korjauksia ja tarkastimme kielellistä rakennetta. Kehittämisfoorumi päättyi www -sivujen viimeistelyvaiheeseen sekä koekiluversio avautui 1.6.2015. Tämä oli testiversio, josta Turun kaupunki keräsi asiakaspalautetta kyselyin. Lopullinen versio julkaistiin 30.6.2015.

#### 6.11 Kehittämishankkeen tuotos

Valmis tuotos löytyy osoitteesta <https://www.turku.fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/terveyspalvelut/mielenterveys-ja-paihdepalvelut>. Tuotos alkaa mielenterveys- ja päihdepalvelujen yhteisellä informaatiolla. Asiakkaalla on

mahdollisuus linkin kautta testata omaa päihteiden käyttöä sekä saada tietoa kokonaisvaltaisesti mielenterveys- ja päihdepalveluiden osalta.



Kuva 9. Uudistuneet palvelukuvaukset Turun kaupungin päihdepalveluista. Kuva: Katariina Hauhtonen.

Kuvassa 9 esitellään uudistuneet palvelukuvaukset Turun kaupungin päihdepalveluista. Tuotos sai päivänvalon kesäkuussa 2015. Kehittämishankkeen tekijät tarkastelivat kriittisesti uudistuneita palvelukuvauksia. Palautetta annettiin www -sivuihin rakennuttuun palautekyselyyn, joka oli kaikille kuntalaisille avoin arviointikanava.

## Mielenterveys- ja päihdepalvelut

Mielenterveys- ja päihdeongelmat huolettavat monia turkulaisia. Ongelmia voi olla itsellä, perheenjäsenellä tai jollain muulla läheisellä. Mielenterveys- ja päihdeongelman hoito on sitä helpompaa, mitä varhaisemmassa vaiheessa saat niihin apua.

Turun Mielenterveys- ja päihdepalveluissa on tarjolla mielenterveys- ja päihdeongelmien avo-, sairaala- ja laitoshoidon sekä asumispalveluja. Näille sivuille on koottu tietoa eri palveluista, hoitopaikoista ja niihin hakeutumisesta.

Mielenterveys- ja päihdeongelmien varhaiseen tunnistamiseen on kehitetty erilaisia testejä, joihin pääset oheisen linkin kautta. Mikään testeistä ei anna varmaa tulosta, vaan ongelman tunnistaminen vaatii aina ammattihenkilön arvion.

### OHJEET

- [Mielenterveys- ja päihdepalvelut Turussa -opas \(pdf\)](#)

### LISÄTIETOJA

- [Testit ja laskurit \(paihdelinkki.fi\)](#)
- [Omahoitajapolut \(omahoitajapolut.fi\)](#)

ASIASANAT:

[päihdehuolto](#)

[mielenterveys](#)

Mielenterveyspalvelut	>
Psykologipalvelut	>
Päihdepalvelut	>

Kuva 10. Päihdehuollon uudistuneet www -sivut (Turku 2015a).

Kuvassa 10 esitellään kehittämishankkeemme tuotoksen mielenterveys- päihdepalveluiden www –sivujen aloitussivu. Sivulla tulee ilmi, että mielenterveys- ja päihdeongelmat huolettavat monia turkulaisia. Ongelmia voi olla itsellä, perheenjäsenellä tai jollain muulla läheisellä. Näille sivuille on koottu tietoa eri palveluista, hoitopaikoista ja niihin hakeutumisesta. Lisää tietoa saa ohje linkistä mielenterveys- ja päihdepalvelut Turussa – oppaasta.

Yhtenä uutena linkkinä sivuille tulivat testit ja laskurit. Päihdehuollossa työvälineenä käytetään muun muassa audit ja sadd-testiä. Sadd-testillä kartoitetaan alkoholiriippuvuuden taso. Tämä auttaa työntekijöitä ja asiakkaita näkemään tilanteen selkeämmin. Audit testin avulla kartoitetaan asiakkaan alkoholin kuluusta, alkoholihaittoja ja riippuvuutta kymmenen henkilökohtaisen kysymyksen avulla. Ihminen voi itse arvioida päihteidenkäyttöä testin avulla. Testi auttaa tunnistamaan, onko asiakas riskikäyttäjä, haitallisesti juova vai onko henkilöllä alkoholiriippuvuus. (Heinänen 2007, 5-7.) Toisena linkkinä tuli kansalaisille



suunnattu verkkopalvelu omahoitajapolku. Täältä löytyy tietoa ja testejä terveydestä ja hyvinvoinnista.

## Päihdepalvelut

### [näytä palveluhakemistossa](#)

Päihdepalveluihin hakeutumista ei kannata viivyttää. Varhaisella tuella voidaan ennaltaehkäistä vakavien ongelmien syntymistä.

Ensisijaisesti voit varata ajan omalta terveysasemalta tai omalta sosiaalityöntekijältäsi. Sieltä saat apua päihteiden käyttösi kartoittamisessa ja tarpeittesi mukaiseen päihdehoitoon hakeutumisessa. Vaihtoehtoisesti voit hakeutua myös A-klinikalle.

Terveysasemat ovat avoinna arkisin klo 8 - 16. Sosiaalitoimistojen aukioloajat näet alla olevasta listauksesta. Päivystyksellistä hoitoa vaativien päihdeongelmien hoidon tarpeen arviointi tehdään iltaisin ja viikonloppuisin Turun alueen yhteispäivystyksessä.

Sosiaalitoimistojen sosiaalityöntekijät kartoittavat asiakkaan päihteidenkäyttöä ja tukevat asiakasta päihteettömyyteen. Sosiaalityöntekijät ohjaavat päihdeongelmaisia päihdehuollon palvelujen piiriin ja osallistuvat mahdollisen hoitopaikan valintaan. Polikliniset ja terapeuttiset palvelut ovat päihdeongelmaisille ensisijaisia. Tarvittaessa asiakas ohjataan katkaisu- tai vieroitushoitoon.

Turussa toimii vertaistukiryhmiä sekä alkoholisteille että huumeidenkäyttäjille. Pidempiaikaisia kuntoutumishoitoja on tarjolla eri puolilla Suomea.

Hyvinvointitoimiala tarjoaa turkulaisille mielenterveyskuntoutujille mahdollisuuden erityisistä kuntoutuksellisista syistä ns. asumispalveluun tai tuettuun asumiseen.

ASIASANAT: [päihdehuolto](#)

### LISÄTIETOJA

- A-klinikka
- Päihdehuoltolaki ([finlex.fi](#))
- Päihdehuoltoasetus ([finlex.fi](#))
- Päihdelinkki ([paihdelinkki.fi](#))
- Sosiaalihuoltolaki ([stm.fi/sosiaalihuoltolaki](#))

Kuva 11. Uudistuneet www -sivujen päihdepalvelut (Turku 2015b).

Kuvassa 11 esitellään Turun kaupungin päihdepalveluja. Päihdepalveluiden osiossa asiakas saa käsityksen siitä miten hänen pitää toimia kun päihteet ovat arjessa läsnä. Turun kaupungissa sosiaalitoimistojen sosiaalityöntekijät kartoittavat asiakkaan päihteidenkäyttöä. Päihdepalveluihin ohjaus tapahtuu sosiaalityöntekijöiden kautta ja he osallistuvat hoitopaikan valintaan.

Päihdepalveluissa noudatetaan pääsääntöisesti päihdehuoltolakia sekä sosiaalihuoltolakia. Lisätiedoista asiakas löytää linkkien takaa keskeiset lainsäädännöt. Lisätiedoista pääsee tutustumaan A-klinikan palveluihin, jossa saa apua päihdeongelman kartoittamiseen sekä palveluihin hakeutumiseen.



## Palvelut asunnottomille turkulaisille

Asumis- ja päihdepalveluiden sosiaalityön yksikössä annetaan asunnottomille turkulaisille ohjausta ja neuvontaa asunnottomuuteen liittyvissä ongelmissa sekä arvioidaan asiakkaalle soveltuvia asumispalveluja. Yksikössä annetaan asunnottomille turkulaisille myös toimeentulotukeen ja päihdehuoltoon liittyviä palveluita.

### YHTEYSTIEDOT

- Asumis- ja päihdepalvelut

Linnankatu 23 virastotalon sisääntuloaulassa on puhelin, josta voi soittaa ilmaiseksi sosiaalityöntekijöille.

Uusi asiakas voi varata ajan asiakasneuvonnasta ja etuuskäsittelystä arkisin klo 8.30 – 16.00, puh. 02 262 5001.

ASIASANAT: tuettu asuminen

Kuva 12. Palvelut asunnottomille turkulaisille (Turku 2015c).

Palvelut asunnottomille turkulaisille (kuva 12) osiossa annetaan ohjausta ja neuvontaa asunnottomuuden liittyvissä ongelmissa sekä arvioidaan asiakkaalle soveltuvia asumispalveluja. Tätä toteutetaan asumis- ja päihdepalveluiden sosiaalityön yksikössä, osoitteessa linnankatu 23, puh: 02-262 5001.

## Asumispalvelut päihdeongelmallisille

Turkulaisille asunnottomille päihdeongelmallisille on tarjolla hoito- ja huoltokotipaikkoja kaupungin omissa päihdehuollon yksiköissä sekä ostopalveluyksiköissä.

Asumisen aikana asukasta ohjataan ja tuetaan arjen asioissa ja yhteydenpidossa viranomaisiin sekä tuetaan päihteettömyyttä. Hoito- ja huoltokodeista asukkailla on mahdollisuus siirtyä joko päihdehuollon tukiasuntoon tai itsenäiseen asumiseen.

ASIASANAT: **päihdehuolto**

<i>Palvelut asunnottomille turkulaisille</i>	>
<i>Tilapäisasuminen ja asumiskokeilut</i>	>
<i>Päihdekuntoutujien tuettu asuminen</i>	>
<i>Päihdekuntoutujien palveluasuminen</i>	>

Kuva 13. Asumispalvelut päihdeongelmallisille (Turku 2015d).

Kuvassa 13 esitellään asumispalvelut päihdeongelmallisille osio. Tämä antaa tiedon siitä missä asumispalveluja tarjotaan. Asumispalveluissa asukkaita ohjataan ja tuetaan arjen asioissa sekä tuetaan päihteettömyyteen. Onnistuneen asumisjakson jälkeen asiakkaalla on mahdollisuus siirtyä kevyemmän palvelun piiriin päihdehuollon tukiasuntoon tai itsenäiseen asumiseen.

## Tilapäisasuminen ja asumiskokeilut

Sillankorva tarjoaa asunnottomalle turkulaiselle akuutin majoituksen ja ruoan, kun sitä ei ole muualta mahdollista saada. Sillankorvaan voi tulla myös päihtyneenä. Päihtyneiden osasto on avoinna iltapäivästä klo 13 seuraavaan aamuun klo 10. Paikkaa voi tiedustella suoraan Sillankorvasta.

Sillankorvan palvelun tavoitteena on antaa päihdekuntoutujalle hänen tarvitsemaansa perushoitoa. Asumiskokeilujen tavoitteena on selvittää yhdessä asiakkaan kanssa hänen tarvitsemaansa asumispalvelut ja ohjata tarvittaessa muuhun hoitoon.

Sillankorvan palvelut ovat maksuttomia.

### YHTEYSTIEDOT

- [Sillankorva](#)

Kuva 14. Tilapäisasuminen ja asumiskokeilu (Turku 2015e).

Kuvassa 14 kuvataan tilapäisasumista ja asumiskokeilua, jota toteutetaan Sillankorvassa, osoitteessa Konsankuja 12. Sillankorva tarjoaa asunnottomalle turkulaiselle akuutin majoituksen ja ruoan. Sillankorvaan voi tulla myös päihtyneenä. Sillankorvan palvelun tavoitteena on antaa päihdekuntoutujalle hänen tarvitsemaansa perushoitoa. Asumiskokeilujen tavoitteena on selvittää yhdessä asiakkaan kanssa hänen tarvitsemaansa asumispalvelut ja ohjata tarvittaessa muuhun hoitoon.

## Päihdekuntoutujien palveluasuminen

Orikedon palvelukeskus tarjoaa sekä tavallista palveluasumista että tehostettua palveluasumista turkulaisille päihdekuntoutujille. Ryhmäkodit tarjoavat sekä lyhyt- että pitkäaikaista palveluasumista. Palvelukeskuksessa on kolme ryhmäkotiä:

### 1. Työikäisten palveluasumisen ryhmäkoti

Ryhmäkodissa työskennellään kuntouttavalla työotteella tukemalla asiakkaan arjessa selviytymistä ja päihitteettömyyteen pyrkimistä.

### 2. Ikääntyneiden tehostetun palveluasumisen ryhmäkoti

Tarkoitettu päihdekuntoutujille, joilla päihteiden pitkäaikainen käyttö on aiheuttanut erilaisia sairauksia ja hoivan tarvetta. Ryhmäkodissa työskennellään hoivaan keskittyvällä työotteella ylläpitämällä asiakkaan toimintakykyä ja päihitteettömyyttä ja tukemalla arjessa selviytymistä.

### 3. Ikääntyneiden tavallisen palveluasumisen ryhmäkoti

Tarkoitettu ikääntyneille, joilla päihteiden pitkäaikaisen käytön aiheuttamat sairaudet vaativat erityistä kuntoutumisen tarvetta.

Asiakkaan kanssa tehdään pääsääntöisesti määräaikainen huoneenvuokralain mukainen vuokrasopimus. Asiakas maksaa palvelukeskuksessa asuessaan itse ateriansa ja vuokransa. Vuokraan hän voi hakea yleistä asumistukea Kelalta. Kunta voi periä asiakkaan saamasta palvelusta asiakasmaksulain perusteella asiakasmaksua, josta asiakas voi varattomuuden perusteella saada maksuvapautuksen. Ateriamaksut ja vuokra toimeentulotuen määrittämisessä huomioitavia menoja.

ASIASANAT: [päihdehuolto](#) [asumispalvelut](#)

Kuva 15. Päihdekuntoutujien palveluasuminen (Turku 2015f).

Kuvassa 15 kuvataan päihdekuntoutujien palveluasumista. Päihdekuntoutujien palveluasumista toteuttaa Orikedon palvelukeskus, osoitteessa Liekakatu 3. Palvelukeskus tarjoaa sekä lyhyt- että pitkäaikaista palveluasumista. Palvelukeskuksessa toteutetaan työikäisille kuntouttavaa työtettä sekä ikääntyville hoivaan perustuvaa työtettä.

## Päihdekuntoutujien tuettu asuminen

Tuetun asumisen palveluja tarjotaan useamman asunnon tukiasuntoyksiköissä ja erillisissä yksittäisissä tukiasunnoissa. Tukiasumisessa sovelletaan pääsääntöisesti määräaikaista huoneenvuokralain mukaista vuokrasopimusta.

### YHTEYSTIEDOT

- Asumis- ja päihdepalvelut

Tukiasuntoon asiakas saa oman sosiaalityöntekijänsä ja ohjaajan tuen.

Tukiasunnossa asuminen edellyttää asiakkaalta lähes itsenäistä selviytymistä arjessa. Tuen tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan kanssa säännöllisin väliajoin ja tuen määrä voi vaihdella eri asiakkaiden kohdalla. Tukiasunnossa asuminen edellyttää asiakkaalta motivoituneisuutta päihteiden käytön hallintaan ja myönteistä suhtautumista vastaanottamiseen.

### Hakumenettely

Hakumenettelystä ja alkuhaastatteluista voit tiedustella omalta sosiaalityöntekijältäsi ja kaupungin päihdehuollon yksiköistä.

Näihin palveluihin ei voi hakeutua suoraan, vaan aina asumis- ja päihdepalveluiden sosiaalityöntekijöiden kautta.

ASIASANAT: [tuettu asuminen](#) [päihdehuolto](#)

Kuva 16. Päihdekuntoutujien tuettu asuminen (Turku 2015g).

Kuvassa 16 kuvataan päihdekuntoutujien tuettua asumista. Tuetun asumisen palveluja tarjotaan useamman asunnon tukiasuntoyksiköissä ja erillisissä yksittäisissä tukiasunnoissa. Tuen tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan kanssa säännöllisin väliajoin ja tuen määrä voi vaihdella eri asiakkaiden kohdalla.

Www -sivut auttavat kuntalaisia löytämään tietoa päihdepalveluista. Uudistuneissa päihdepalveluiden www -sivujen sisällössä on erilaisia työkaluja päihdeongelman itsearviointiin. Uudistuneet www -sivut antavat palvelukuvaukset asumis- ja päihdepalveluista. Päihderiippuvainen asiakas löytää tietoa päiväkeskustoiminnasta, kuntoutumishoidosta, terveysneuvontapiste Millistä, asumispalveluista päihdehuollon yksiköissä, tilapäisasumisesta ja asumiskokeilusta, tuetusta asumisesta sekä palveluasumisesta.

## 6.12 Kehittämishankkeen palaute

Kehittämishankkeen palautetta kerättiin kehittämishankkeen osallistujilta sähköpostilla. Kehittämishankkeen palautekysely lähetettiin 15.8.2015 kehittämishankkeen osallistujille (Liite 9). Palautteeseen vastattiin 14.9.2015. Palautteella tarkasteltiin kehittämisprosessia ja osallisuutta, kehittämishankkeen tuotosta sekä saavuttiko kehittämishanke tavoitteensa. Tämän tuloksena tuli seuraavanlainen palaute osallistujilta:

Kehittämishankkeen taustalla oli Turun kaupungin hyvinvointitoimialan mielenterveys- ja päihdepalveluiden www -sivujen uudistamistyö. Kehittämishankkeen tekijät rakensivat palvelukuvaukset Turun kaupungin taustoittaman mallin mukaisiksi. Vanhoja palvelukuvauksia oli tarpeen tarkastella asiakaslähtöisellä tavalla. Kehittämishankkeessa onnistuttiin ratkaisemaan todellinen työelämän ongelma.

Turussa mielenterveys- ja päihdetyö ovat olleet eriytyneitä ja omissa organisaatioissaan hoidettuja. Kehittämishanke edellytti näiden palveluiden tarkastelua yhdessä ja www -sivuja suunnittelevien vastuuhenkilöiden tiivistä yhteistyötä. Kehittämishankkeen tekijät olivat aktiivisia yhteistyön aikaansaamisessa.

Www -sivut ovat koekäytössä ja tarkoitus on tehdä jossakin vaiheessa saatujen käyttökokemusten pohjalta hiontaa. Kehittämishankkeen tekijät saivat samalla käsityksen organisaatiomuutoksen vaikutuksista mielenterveys- ja päihdetyön uudistuneeseen kokonaisuuteen.

Ratkaisu on kaiken kaikkiaan hyödynnettävissä palvelukuvauksissa, joissa on aikaansaatu näkökulman muutos organisaatiolähtöisyydestä asiakaslähtöisyyteen. Www -sivut ovat aiempaa enemmän asiakkaan näköiset ja lähempänä tavallisen ihmisen arkea. Mielenterveys- ja päihdetyö löytyy samasta kokonaisuudesta ja on selkeämpi kokonaisuus. Kehittämishanke saavutti tavoitteensa. Www -sivujen uusiminen uuden mallin mukaiseksi oli konkreettinen ja ratkaisua vaativa tehtävä kevään 2015 aikana.

## 7 ARVIOINTI JA PÄÄTÄNTÖ

### 7.1 Kehittämisosessin arviointi

Kehittämisosessin lähtökohtana on kysyntä kehittämishankkeelle eli pitää olla tarve. Arvioinnin tulee tuottaa tietoa siitä, miten kehittämishanke on onnistunut kulkemaan kohti tavoitettaan ja onko tavoitteita tarvinnut muuttaa matkan varrella. Tuotetulla tiedolla tehdään päätelmä kehittämishankkeen tuloksellisuudesta ja vaikuttavuudesta. (Virtanen ym. 2013, 150.)

Arviointia toteutimme reflektion avulla kehittämishankkeemme eri vaiheissa. Työvälineenä käytimme päiväkirjaa. Kehittämisosessimme oli onnistunut, koska meillä oli selkeä näkemys siitä mitä kehittämishankkeessamme tavoiteltiin. Kehittämishankkeellamme oli ajankohtainen tarve ja saimme ratkaistua päihdehuollon työelämän käytännön ongelman.

Prosessi- ja dialogisen ajattelun viitekehys (Hautala ym. 2012, 70-71) määrittelevät dynaamisen prosessin tapahtumaksi ja dynaamiseksi, joka syntyy ihmisten toiminnasta. Prosessikeskeiselle kehittämistoiminnalle on ominaista, että kehittämisen tavoitteet eivät ole kiveen hakattuja, vaan tavoitteiden mielekkyyttä tarkastellaan kehittämisessä mukana olevien ihmisten kanssa. Kehittämisen strategiaa eli menetelmiä arvioidaan suhteessa tavoitteisiin ja keskustellaan niistä kehittämiseen osallistuvien työntekijöiden kanssa.

Kehittämisosessi oli tiivistä yhteistyötä alan asiantuntijoiden kanssa. Matkan aikana kävimme aktiivista vuoropuhelua kehittämisfoorumeissa, palavereissa, sähköpostitse ja puhelimitse. Tarkastelimme tavoitteiden saavuttamista ja teimme tarvittaessa suunnanmuutoksia päihdehuollon palvelukuvauksiin. Oppimisen näkökulman kannalta tämä opetti kehittämishankkeen monimuotoisuudesta ja työelämän muutoksien vaikutuksista kehittämishankkeen toteuttamiseen.

Kehittämistoiminnassa tarvitaan prosessien hallintaa, osallistumista sekä tutkimusta. (Toikko & Rantanen 2009,168). Prosessi- ja dialogikeskeinen kehittäminen on strategisesti ajateltu sekä strategisesti johdettu. Tässä korostuvat ongelman havaitseminen, tietoa kerätään, analysoidaan, palautteita käsitellään ja toimenpiteitä suunnitellaan sekä toteutetaan. (Hautala ym. 2012, 64.)

Kehittämishankkeessamme on kulkenut strateginen painopiste asiakaslähtöisyys. Tämä punainen lanka on kulkenut käsi kädessä jokaisen prosessivaiheen aikana ideoinnista - julkaisemiseen. Kehittämishankettamme tuki taitavat ohjaajat, jotka suuntasivat aihettamme eteenpäin. Kehittämisprosessi on vaatinut päämäärätietoista työskentelyotetta, jossa haasteet on nähty mahdollisuuksina.

Työskentelyprosessin tavoitteena on ollut oppia innovaatiokyvykkyyttä luovasta ajattelusta, ammattiryhmien välisestä kommunikaatiosta, verkostoitumisesta ja yhteistyöstä. Saavutimme ideoiden ratkaisumalleja, kyvykkyyttä toimia itsenäisesti ja tehdä yhteistyötä. Olemme ottaneet huomioon muiden asiantuntijoiden näkemyksiä ja luoneet yhdessä ratkaisuja.

Kehittämishakkeen tekijöille ammattitaito syvensi luovaa ajattelua ja johtamistaitoja. Saimme asiantuntijoita osallistumaan kehittämishankkeeseemme. Saimme kyvykkyyden toimia moniammatillisissa tiimeissä ja vuoropuhelun taitomme on kasvanut. Kehittämishankkeen toteuttaminen parityönä oli oppimisen kannalta hedelmällisempää. Tällöin näkökulmien vaihtaminen ja eri ratkaisujen tekeminen kasvatti vuorovaikutus- ja viestintätaitoja. Onnistunut parityöskentely tuottaa onnistuneen kehittämishankkeen.

Kehittämishankkeessa kehittynyt osaaminen on syventynyt tutkimus- ja kehittämisosaamiseen. Olemme onnistuneet hallitsemaan työelämää palvelevan tutkimus- ja kehittämistyön. Taitomme on kasvanut vastuulliseen johtamiseen kehittämishankkeen matkan aikana. Sosiaali- ja terveystalveissa tapahtuvat muutokset edellyttävät tutkimus- ja kehittämistoiminnan osaamista sosiaalialan hyvinvointipalveluissa.

Kehittämistoiminta on opettanut meille menetelmien hallintaa. Organisoititaidot ovat kehittyneet hankkeemme aikana järjestelemällä aikataulusta, tehtävienne



jakamista ja pystyimme priorisoimaan asiat tärkeysjärjestykseen. Osallistavan työotteen taidon kautta saimme hankkeeseen mukaan alan asiantuntijoita. Ilman tätä osaamista hankkeemme ei olisi toteutunut. Osaamispääoma on kasvanut tietoteknisillä taidoilla kirjoittaessamme opinnäytetyötä sekä valmistautumalla esiintymistilanteisiin.

Työelämässä jatkuvien muutosten ja lainsäädäntömuutosten johdosta organisaatioiden palvelukuvausten suunnitleminen ja tekeminen on osa sosionomi (YAMK) osaamista. Yhteistyö- ja viestintätaidot näemme tärkeänä osaamisalueena sosiaali- ja terveystalveissa, jonka osaaminen konkretisoitui toimiesamme alan eri asiantuntijoiden kanssa. Kehittämishanke ei aina etene suunnitelmallisesti, koska toimijoita oli paljon sekä isot muutokset organisaatiossamme viivästyttivät aikatauluja. Tämän johdosta paineen kestäminen ja luova ongelmaratkaisutaidot kehittyivät vuoden aikana.

## 7.2 Tuotoksen arviointi

Viimeinen tehtäväkokonaisuus muodostuu uusien palveluiden ja tuotoksen julkaisemisesta. Julkaisemisella tarkoitetaan tuotteen tuomista ulkoisille markkinoille. Usein aikaisemmat kehittämisprosessin vaiheet tukevat tuotoksen julkaisemista. Kehittämisverkosto luo hyvän perustan tuotoksen julkaisemiselle ja markkinoinnille. (Toikko & Rantanen, 2009, 87.) Kehittämistyössä usein unohdetaan hyvien käytäntöjen julkaiseminen (Seppänen-Järvelä & Karjalainen 2009, 64).

Kehittämishankkeemme tuotos oli informatiivinen. Muutos oli asiakaslähtöisempi. Tuotoksesta saatiin selkeät päihdehuollon palvelukuvaukset, jotka noudattavat Turun kaupungin viestintäyksikön ohjeistuksia. Tuotoksessa onnistuttiin tiedottamaan päihdepalveluista selkokielellä. Tuotos on sisällöltään uudistunut kuvaus päihdepalveluista. Päihdepalveluiden www -sivujen ilme on selkeä kokonaisuus, joka kertoo missä ja millainen palvelu on. Toimivuudeltaan tuotos on helppokäyttöinen, jonka käyttö voi vaatia opastamista päihdehuollon asiakkaille. Kehittämisehdotuksena nousi päihdehuollon yksiköihin tietokoneiden hankinta

asiakkaille. Tuotos on innovatiivinen ja ajankohtainen muutos aikaisempaan vastaavaan verrattuna.

Turun kaupungin uudistuneet Turun kaupungin www -sivut julkaistiin kesäkuussa 2015. Turun kaupungin verkkopalvelu uudistus on uudenlainen kokonaisuus mikä helpottaa asiakkaan tiedonsaantia palveluista. Tämän johdosta www -sivuja tulisi päivittää säännöllisin väliajoin. Puolivuositaisella katsauksella saataisiin ajantasaistettua päihdehuollon palvelukuvauksia. Muutetut päihdehuollon palvelukuvaukset lähetetään sähköpostilla asiaa hoitavalle vastuuhenkilölle. Vastuuhenkilö voi vaihtua, joten varahenkilö olisi suotavaa.

Kuntien sosiaali- ja terveystalveluiden palvelukuvaukset www -sivuilla saattavat olla organisaatiolähtöisiä. Kehittämishankkeemme antaa idean muuttaa palvelukuvaukset asiakaslähtöisempään suuntaan. Asiantuntevasti toteutetut www -sivut ovat koko organisaation hyöty imagon tunnettavuuden ja vetovoimaisuuden lisäämiseksi. Viestinnän kautta voidaan vaikuttaa palveluiden käyttäjille tiedottamiseen. Tämä on tärkeää uuden sosiaalihoitolain myötä, jossa korostuu asiakaslähtöinen ajattelutapa ja palveluista tiedottaminen sekä takuu palveluihin pääsemiseksi tulee taata.

Imagolla on tärkeä merkitys osaavan työntekijän rekrytoinnissa. Www -sivut antavat ensikontaktin työtä hakevalle työntekijälle. Tämän johdosta onnistunut layout, sisältö sekä www -sivujen toimivuus on oleellinen kokonaisuus osaavan henkilöstön saamisesta organisaation palvelukseen.

## LÄHTEET

- Aula, P.; Vehkalahti, K. & Äikäs, T. 2007. Kaupunkimaine. Tutkimus kaupunkien maineen rakenteesta ja siihen vaikuttavista tekijöistä. Helsinki: Suomen kuntaliitto.
- Bergström, S. & Leppänen, A. 2015. Yrityksen asiakasmarkkinointi. Helsinki: Edita.
- Carrol, C. 2013. The Handbook of Communication and Corporate Reputation. New York: Blackwell.
- De Pelsmacker, P.; Geuens M. & Van Den Bergh, J. 2010. Marketing Communications: A European Perspective. Fourth edition. England: Pearson Education Limited.
- Eira, T. 2013. Osallisuus, oikeutta vai pakkoa? Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Viitattu 9.10.2014. Saatavissa myös [http://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/64153/JAMKJULKAISUJA1562013\\_web.pdf?sequence=1](http://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/64153/JAMKJULKAISUJA1562013_web.pdf?sequence=1)
- Ek, A. & Timonen, T. 2009. Ei tietoa ensiyöstä. Kokemuksia asunnottomuudesta ja asunnottomille kohdennetuista palveluista Turussa. Opinnäytetyö. Sosiaalialan koulutusohjelma. Turku. Turun ammattikorkeakoulu.
- Englund, S. 2013. Järjestöviestintä haasteesta menestystekijäksi. Rainasäätiön www-sivujen tuottaminen kohderyhmien käytettävyydestä hyödyntämällä. Opinnäytteitä sosiaalialalta. Turku: Turun ammattikorkeakoulu. Saatavissa myös [www.thesis.fi/handle/10024/53643](http://www.thesis.fi/handle/10024/53643).
- Gargiulo, T. 2005. Strategic of stories in Organizational Communication and Learning. New York: M.E Sharpe, Inc.
- Gillis, T. 2011. The IABC handbook of organizational communication: A guide to International Communication, Public Relations, Marketing, and Leadership. Second edition. University of Maryland University College. San Francisco: Jossey Bass.
- Hakola, I. & Hiila, I. 2012. Strateginen ote verkkoon. Tavoita ja sitouta sisältö strategialla. Helsinki: Sanomapro Oy.
- Haukijärvi, N.; Kangas, A.; Knuutila, H.; Leino-Richert E. & Teirasvuo, N. 2014. Tavoitteena aktiivinen ja työelämälähtöinen oppiminen. Käytännön opetusmenetelmiä opiskelija- ja työelämälähtöiseen opetukseen ja koulutukseen. Turku; Turun ammattikorkeakoulu. Viitattu 21.4.2015. <http://julkaisut.turkuamk.fi/isbn9789522165107.pdf>.
- Hautala, T.; Ojalehto, M. & Saarinen, J. 2012. Työelämää kehittämässä. Ammattikorkeakoulu projektimaisten kehittämisen kumppanina. Oppimateriaaleja 67. Turku: Turun ammattikorkeakoulu. Viitattu 23.4.2015. <http://julkaisut.turkuamk.fi/isbn9789522162625.pdf>.
- Hedman J. & Tokkari, S-M. 2010. Kannustinjärjestelmät ja alan vetovoima kunnallisella sosiaalialalla. Turku: Varsinais-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Oy.
- Heikkilä, A.; Jokinen, P & Nurmela T. 2008. Tutkiva Kehittäminen. Avaimia tutkimus- ja kehittämishankkeisiin terveysalalla. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit.
- Heikkilä, T. 2014. Tilastollinen tutkimus. 9., uudistettu painos. Helsinki: Edita.
- Heinänen, M. 2007. Audit-testi. Alkoholikäytön puheeksiotto sosiaalialalla. Oppaita ja työkirjoja 2007: 4. Helsinki: Sosiaalivirasto.

- Hirsijärvi, S.; Remes, P. & Sajavaara, P. 2003. Tutki ja kirjoita. 6-9., uudistettu painos. Helsinki; Tammi.
- Holopainen, M.; Tenhunen, L. & Vuorinen, P. 2004. Tutkimusaineiston analysointi ja SPSS. Järvenpää: Yrityssanoma Oy.
- Holopainen, M. & Pulkkinen, P. 2002. Tilastolliset menetelmät. Helsinki; WSOY.
- Isohookana, H. 2007. Yrityksen markkinointiviestintä. Helsinki: Talentum media Oy.
- Juholin, E. 2010. Arvio ja paranna! Viestinnän mittaamisen opas. Vaasa: HansaPrint Oy.
- Juholin E. 2013. Communicare! Kasva viestinnän ammattilaiseksi. Kopijyvä: MIF Management Institute of Finland.
- Juholin, E. 2008. Viestinnän vallankumous. Löydä uusi työyhteisöviestintä. Helsinki: WSOYpro.
- Juhila, K. 2006. Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Jyväskylä: Gummerus.
- Kananen, K. 2011. Kvantti. Kvantitatiivisen opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Kananoja, A.; Lähteinen, M.; Marjamäki, P. 2011. Sosiaalityön käsikirja. Helsinki: Tietosanoma Oy.
- Karjalainen, P. & Sarvimäki, P. 2005. Sosiaalityö hyvinvointipolitiikan välineenä 2015 – toimenpideohjelma. Viitattu 13.4.2015  
[http://www.stm.fi/c/document\\_library/get\\_file?folderId=28707&name=DLFE-4056.pdf&title=Sosiaalityo\\_hyvinvointipolitiikan\\_valineena\\_2015\\_\\_toimenpideohjelma\\_fi.pdf](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=28707&name=DLFE-4056.pdf&title=Sosiaalityo_hyvinvointipolitiikan_valineena_2015__toimenpideohjelma_fi.pdf)
- Keränen, V.; Lamberg N. Multimedia. Multimedian peruskirja. 2000. Helsinki. WSOY:n graaffinen laitos.
- Kettunen, S. 2003. Onnistu projektissa. Helsinki: WSOY.
- Koski-Jännes, A.; Riittinen, A. & Saarnio, P. 2008. Kohti muutosta. Motivointimenetelmiä päihde- ja käyttäytymisongelmiin. Jyväskylä: Tammi.
- Korhonen, N & Rajala, R. 2011. Viestinnän prosessointi. Helsinki: Talentum.
- Kuntalaki 410/2015.
- Kuula, A. 2006. Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Laiho, S. 2006. Yrityksen visuaalisen linjan ja tavoite imagon luominen. Turku: Turun ammattikorkeakoulu.
- Laitila, M. 2010. Asiakkaan osallisuus mielenterveys- ja päihdetyössä. Fenomenografinen lähestymistapa. Hoitotieteen laitos. Terveystieteiden tiedekunta. Itä-Suomen yliopisto. Kuopio: Eteläpohjanmaan sairaanhoitopiirin kuntayhtymä.
- Laitinen, M. & Niskala, A. 2013. Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Tampere: Osuuskunta Vastapaino.
- Laitinen, M. & Pohjola, A. 2010. Asiakkuus sosiaalityössä. Gaudeamus. Helsinki. University Press.
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. 22.9 2000/812.

Leclin, O. 2006. Laatu yrityksen menestystekijänä. Helsinki: Talentum.

Leino, A. 2010. Dialogin aika. Markkinoinnin & viestinnän digitaaliset mahdollisuudet. Helsinki: WS Bookwell.

Lohtaja-Ahonen, S & Kaihovirta-Rapo, M. 2012. Tehoa työelämän viestintään. Puhu kuulijalle, kirjoita lukijalle. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Nielsen, J. & Tahir, M. 2002. Kotisivun suunnittelu. Miten teet vetävimmät web-sivut? Helsinki: Edita Prima Oy.

Nieminen, A., Tarkiainen, A. & Vuorio, E. 2014. Kokemustieto, hyvinvointi ja paikallisuus. Tampere: Juvenes Print Oy. Saatavissa myös <http://julkaisut.turkuamk.fi/isbn9789522164353.pdf>.

Opetusministeriö. 2001. Abcdigi. Sisällöntuottajan käsikirja. Helsinki: EditaOyj.

Pekkala, A.; Matikainen, J. & Villi, M. 2008. Verkkoviestintäkirja. 2. uudistettu painos. Helsinki: Palmenia.

Päihdehuoltolaki 17.1.1986/41.

Ramstad, E.; Alasoini, T. 2007. Työelämän tutkimusavusteinen kehittäminen Suomessa. Lähestymistapoja, menetelmiä, kokemuksia, tulevaisuuden haasteita. Helsinki: Tykes: Viitattu 28.4.2015. [www.tekes.fi/Julkaisut/r53-teksti-iii-korjattu-final.pdf](http://www.tekes.fi/Julkaisut/r53-teksti-iii-korjattu-final.pdf).

Raunio, K. 2010. Syrjäytyminen. Sosiaalityötä kiinnostavia näkökulmia. 2., muuttumaton painos. Helsinki. Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto ry.

Rouvinen – Wilenius, P. 2010. Osallisuus. Keskustelutilaisuus 31.3.2010. Tulevaisuudenennakointi. Terveyden edistämisen keskus. Julkaisija 4/2010.

Rosberg, A. & Laakso, A. 2012. JAUHIN-toimintamalli. Innovaatioprosessin alkupään työkalu pk-yrityksille. Hämeenlinna: Hämeen ammattikorkeakoulu.

Salonen, K. 2013. Näkökulmia tutkimukselliseen ja toiminnalliseen opinnäytetyöhön. Opas opiskelijoille, opettajille ja TKI-henkilöstölle. Puheenvuoroja 72. Turku: Turun ammattikorkeakoulu.

Salonen, K.; Berg, J. & Ahonen, P. 2015. Opettajuus sillanrakentajana. Ylemmän ammattikorkeakoulutuksen ja TKI-toiminnan integraatio sosiaali- ja terveysalalla. Turku: Turun ammattikorkeakoulu.

Savolainen, H. 2014. Palvelumuotoilulla parempia palveluja riskiryhmille. Kaste. Turun hyvinvointitoimialan koulutus 25.3.2014.

Seppänen-Järvelä, R. & Karjalainen, V. 2009. Kehittämistyön risteyksiä. Jyväskylä: Gummerus.

Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301.

Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet. 2013. Arki, arvot, elämä, etiikka. 6., uudistettu painos. Helsinki: Talentia ry.

Sosiaalityön eettiset säännöt. Sosiaalityön ammattieettiset periaatteet. Viitattu 26.10.2015 [www.talentia.fi/files/559/Sosiaalityon\\_eettiset\\_saannot.pdf](http://www.talentia.fi/files/559/Sosiaalityon_eettiset_saannot.pdf)

Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto. 2012. Mielenterveys- ja päihdehuollon ympärivuorokautiset asumispalvelut sekä päihdehuollon laitoshoidon valtakunnallinen valvontaohjelma 2012-2014. Helsinki: Valvira.

Sosiaali- ja terveyslautakunta 24.2.2015. Päihdehuollon asumispalvelut uudessa Orikedon palvelukeskuksessa ja Niuskalan hoitokodin ja Paattisten huoltokodin toimintojen lopettaminen 1.8.2015 alkaen. Viitattu 19.7.2015 <http://ah.turku.fi/sosterla/2015/0224003x/3205810.htm>.

Sosiaali- ja terveysministeriö 2004. Alkoholiohjelma 2004-2007. Yhteistyön lähtökohdat.

Sosiaali- ja terveysministeriön oppaita 2002:3. Päihdepalvelujen laatusuositukset. Viitattu 19.10.2015

[http://stm.fi/documents/1271139/1406271/P%C3%A4ihdepalvelujen\\_laatusuositukset.pdf/f9a3a5fe-4f5d-41b6-94fc-94201fcbb4e8](http://stm.fi/documents/1271139/1406271/P%C3%A4ihdepalvelujen_laatusuositukset.pdf/f9a3a5fe-4f5d-41b6-94fc-94201fcbb4e8).

Terveiden ja hyvinvoinninlaitos. Päihdehaittakustannukset 2010. Viitattu 14.9.2014. [http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/102855/Tr11\\_12.pdf?sequence=1](http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/102855/Tr11_12.pdf?sequence=1).

Turun kaupungin hyvinvointitoimiala 2013. Mielenterveys- ja päihdepalvelut Turussa. Viitattu 15.7.2015 <https://www.innokyla.fi/documents/185227/71c09925-4552-4580-b2f1-3ec8d37787d7>.

Terveystieteiden tutkimuskeskus 30.12.2010/1326.

Toikko, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. 3., korjattu painos. Tampere. Juvenes Print.

Toikko, T. 2012. Sosiaalipalveluiden kehityssuunnat. Tampere. Juvenes Print.

Turun kaupunginvaltuusto 2012. Orikedon Palvelukeskus. Viitattu 5.10.2015 <http://ah.turku.fi/kv/2012/1001010x/2796287.htm>.

Turun kaupungin sosiaali- ja terveyslautakunta 2014. Hyvinvointitoimialan uudistaminen. Viitattu 5.10.2015 <http://ah.turku.fi/sosterla/2014/0610008x/3099858.htm>.

Turku 2014a. Paattisten huoltokoti. Viitattu 14.11.2014 <http://www.turku.fi/public/default.aspx?contentid=29281>.

Turku2014b. Sillankorva. Viitattu 25.4.2015 <http://www.turku.fi/public/default.aspx?contentid=40780>.

Turku 2014c. Niuskalan hoitokoti 2015. Viitattu 25.4.2015 <https://www.turku.fi/public/?contentid=42005>.

Turku 2014d. Sirkkalan päiväkeskus 2015. Viitattu 25.4.2015 <https://www.turku.fi/public/?contentid=42011>.

Turku 2015. Turun kaupungin hyvinvointitoimialan organisaatio. Viitattu 17.7.2015 [http://www.turku.fi/sites/default/files/atoms/files/hyton\\_organisaatio.pdf](http://www.turku.fi/sites/default/files/atoms/files/hyton_organisaatio.pdf).

Turku 2015. Turun kaupungin hyvinvointitoimialan palvelun laatu. Viitattu 17.7.2015 <http://www.turku.fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/palvelun-laatu-ja-saatavuus/palvelun-laatu-ja-palautteet>.

Turku 2015. Turun kaupungin hyvinvointitoimiala. Viitattu 17.7.2015 <http://www.turku.fi/organisaatio/toimialat/hyvinvointitoimiala>.

Turun kaupungin hyvinvointitoimiala. Viestinnän käsikirja 2014.

Turku 2015. Turun kaupungin strategia. Viitattu 17.7.2015 <http://www.turku.fi/strategia>.

Turku 2015. Strateginen ohjelma. Viitattu 17.7.2015 [http://www.turku.fi/sites/default/files/atoms/files/strategiset\\_ohjelmat.pdf](http://www.turku.fi/sites/default/files/atoms/files/strategiset_ohjelmat.pdf).

Turku 2015. Pohjoisen Itämeren kiinnostavin kaupunki Turku 2029. Viitattu 17.7.2015 [http://www.turku.fi/sites/default/files/atoms/files/kaupunkistrategia2029\\_web.pdf](http://www.turku.fi/sites/default/files/atoms/files/kaupunkistrategia2029_web.pdf).

Turku 2015a. Mielenterveys- ja päihdepalvelut. Viitattu 1.7.2015 <https://www.turku.fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/terveyspalvelut/mielenterveys-ja-paihdepalvelut>.

Turku 2015b. Päihdepalvelut. Viitattu 1.7.2015 <https://www.turku.fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/terveyspalvelut/mielenterveys-ja-paihdepalvelut/paihdepalvelut-0>

Turku 2015c. Palvelut asunnottomille turkulaisille. Viitattu 1.7.2015 <https://www.turku.fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/terveyspalvelut/mielenterveys-ja-paihdepalvelut/paihdepalvelut-5>

Turku 2015d. Asumispalvelut päihdeongelmallisille. Viitattu 1.7.2015 <https://www.turku.fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/terveyspalvelut/mielenterveys-ja-paihdepalvelut/paihdepalvelut-1>

Turku 2015e. Tilapäisasuminen ja asumiskokeilut. Viitattu 1.7.2015 <https://www.turku.fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/terveyspalvelut/mielenterveys-ja-paihdepalvelut/paihdepalvelut-7>

Turku 2015f. Päihdekuntoutujien palvelusuminen. Viitattu 1.7.2015 <https://www.turku.fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/terveyspalvelut/mielenterveys-ja-paihdepalvelut/paihdepalvelut-8>

Turku 2015g. Päihdekuntoutujien tuettu asuminen. Viitattu 1.7.2015 <https://www.turku.fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/terveyspalvelut/mielenterveys-ja-paihdepalvelut/paihdepalvelut-4>

Turun kaupunki kaupunginhallitus 2014. Turun kaupungin monikanavaisen asiakaspalvelun ja keskitetyn asiointipalvelun kehittäminen. Viitattu 19.10.2015 <http://ah.turku.fi/kh/2014/0303005x/3051286.htm>

Turun kaupunki sosiaali- ja terveyslautakunta 2014. Päihdehuollon asumispalvelut – ostetun palveluasumisen hinnantarkistukset vuodelle 2015. Viitattu 2.11.2015 <http://ah.turku.fi/sosterla/2014/1202017x/3165278.htm>.

Turun mielenterveys- ja päihdeohjelma 2011-2015. Viitattu 15.7.2015 <http://ah.turku.fi/perla/2011/0119001x/Images/1023126.pdf>.

Turkulainen 2015a. Turku.fi-sivusto on uudistunut tänään. Viitattu 19.10.2015 [www.turkulainen.fi/artikkeli/298558-turkufi-sivusto-on-uudistunut-tanaan](http://www.turkulainen.fi/artikkeli/298558-turkufi-sivusto-on-uudistunut-tanaan).

Turkulainen 2015b. Turku haluaa olla Suomen paras digikaupunki. Viitattu 19.10.2015 [www.turkulainen.fi/artikkeli/267639-turku-haluaa-olla-suomen-paras-digikaupunki](http://www.turkulainen.fi/artikkeli/267639-turku-haluaa-olla-suomen-paras-digikaupunki).h

Tuomi, J.; Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus- ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Valokivi, H. 2008. Kansalainen asiakkaana: tutkimus vanhusten ja lainrikkojien osallisuudesta, oikeuksista ja velvollisuuksista. Väitöskirja. Acta Universitatis Tamperensis 1286. Tampere: Tampereen yliopisto.

Vartiainen, A. 2015. Kuuden suurimman kaupungin päihdehuollon palvelujen ja kustannusten vertailu vuonna 2014. Viitattu 14.7.2015 [http://www.hel.fi/hel2/tietokeskus/julkaisut/pdf/15\\_05\\_28\\_Kuusikko\\_ph\\_raportti\\_2015.pdf](http://www.hel.fi/hel2/tietokeskus/julkaisut/pdf/15_05_28_Kuusikko_ph_raportti_2015.pdf).

Vilka, H. 2007. Tutki ja kehitä. Kustannusosakeyhtiö Tammi. Keuruu.

Virtanen, P.; Suoheimo, M.; Lamminmäki, S.; Ahonen, P. & Suokas, M. 2011. Matkaopas asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveyspalvelujen kehittämiseen. Helsinki: Tekes.

Valli, R. & Aaltola, J. 2015. Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineiston keruu: Virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. 4., uudistettu ja täydennetty painos. Jyväskylä: PS-kustannus.

Vilka, H. 2007. Tutki ja mittaa. Määrällisen tutkimuksen perusteet. Helsinki: Tammi.

Virtanen, P.; Paasivaara, L. & Suhonen, M. 2013. Projektijohtaminen hyvinvointipalveluissa. Helsinki: Tietosanoma Oy.

Vehkalahti, K. 2014. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Helsinki: Oy Finn Lectura Ab.

Yhteiskuntatieteellinen tietovaranto. 2015. Menetelmäopetuksen tietovaranto. Viitattu 28.4.2015. [www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/](http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/)



## Kyselylomake

Mielipidekysely Turun kaupungin päihdehuollon asiakkaille ja työntekijöille

### Taustatiedot

1. Sukupuoleni on
  - ☐ Nainen
  - ☐ Mies
2. Ikäni on
  - ☐ Alle 20v
  - ☐ 21-30v
  - ☐ 31-40v
  - ☐ 41 v tai enemmän
3. Olen
  - ☐ Päihdehuollon asumispalveluiden asiakas
  - ☐ Työntekijä/Viranomainen

### Sisältö päihdepalvelujen www-sivuista

1. Oletko käyttänyt asumis- ja päihdepalvelujen www-sivuja?
  - ☐ Kyllä
  - ☐ Ei
  - ☐ En osaa sanoa
2. Mistä asumis- ja päihdepalveluista olet kaivannut tietoa? Voit valita yhden tai useamman.
  - ☐ Asumis- ja päihdepalvelujen sosiaalipalveluja
  - ☐ Sirkkalan päiväkeskus
  - ☐ Sillankorvan ensisuoja
  - ☐ Paattisten huoltokoti
  - ☐ Niuskalan hoitokoti
3. Montako kertaa olet käyttänyt päihdehuollon www-sivuja?
  - ☐ En koskaan
  - ☐

Kerran

☐ 2-10 kertaa

☐ Yli 10 kertaa

4. Antavatko Turun kaupungin päihdehuollon www-sivut tietoa asumis- ja päihdepalvelusta?

☐ täysin eri mieltä                      ☐ lähes eri mieltä                      ☐ en osaa sanoa                      ☐ lähes samaa mieltä   ☐ täysin samaa mieltä

Vapaa kommentti:

---

5. Löydätkö päihdepalvelujen sijainnin www-sivujen avulla?

1 täysin eri mieltä                      2 lähes eri mieltä                      3 en osaa sanoa                      4 lähes samaa mieltä   5 täysin samaa mieltä

Vapaa kommentti:

---

6. Mitä tietoa kaipaisit asumis- ja päihdepalveluiden www-sivuista?

Vapaa kommentti:

---

7. Kehittämisehdotukset päihdehuollon www-sivujen sisällöstä

Vapaa kommentti:

-----

-----

#### **www-sivujen toimivuus**

Seuraavilla sivuilla kysytään arviotasi www-palvelun helppokäyttöisyydestä, sivujen selkeydestä, palvelun tarjoaman tiedon tarpeellisuudesta ja laadusta sekä palvelun hyödyllisyydestä. Valitse mielestäsi parhaiten sopiva vaihtoehto.

1. Turun kaupungin päihdepalvelujen www-sivut ovat helppokäyttöisiä.

1 täysin eri mieltä                      2 lähes eri mieltä                      3 en osaa sanoa                      4 lähes samaa mieltä   5                      täysin samaa mieltä

2. Miten www-sivut olisivat mielestänne helppokäyttöisempiä?

Vapaa kommentti

---

3. Miten haluaisit kehittää Turun kaupungin päihdehuollon www-sivujen toimivuutta?

Vapaa kommentti

---

4. Turun kaupungin päihdehuollon www- sivut ovat selkeät

1 täysin eri mieltä                      2 lähes eri mieltä                      3 en osaa sanoa                      4 lähes samaa mieltä    5 täysin samaa mieltä

5.                      Mikä                      tekisi                      www-sivuista                      selkeämmät?

---

6. Turun kaupungin päihdehuollon www-sivujen sisältämä tieto on tarpeellista

1 täysin eri mieltä                      2 lähes eri mieltä                      3 en osaa sanoa                      4 lähes samaa mieltä    5 täysin samaa mieltä

7. Mikä tieto olisi tarpeellista? \_\_\_\_\_

8. Turun kaupungin päihdehuollon www-sivujen sisältämä tieto on laadukasta?

1 täysin eri mieltä                      2 lähes eri mieltä                      3 en osaa sanoa                      4 lähes samaa mieltä    5 täysin samaa mieltä

9. Päihdehuollon www-sivut ovat hyödylliset?

1 täysin eri mieltä                      2 lähes eri mieltä                      3 en osaa sanoa                      4 lähes samaa mieltä    5 täysin samaa mieltä

Miten siitä tulisi hyödyllisempi? \_\_\_\_\_

10.                      Koetko                      tarvitsevasi                      lisää                      tietoa                      Sillankorvan                      ensisuoja-osioon?

- ☐ Kyllä

Mistä asiasta? \_\_\_\_\_

- ☐ Ei
- ☐ En osaa sanoa

11. Koetko tarvitsevasi lisää tietoa Sirkkalan päiväkeskus osioon?

- ☐ Kyllä

Mistä asiasta? \_\_\_\_\_

- ☐ Ei
- ☐ En osaa sanoa

12. Koetko tarvitsevasi lisää tietoa Niuskalan hoitokoti-osioon?

- ☐ Kyllä

Mistä asiasta? \_\_\_\_\_

- ☐ Ei
- ☐ En osaa sanoa

13. Koetko tarvitsevasi lisää tietoa Paattisten huoltokoti-osioon?

- ☐ Kyllä

Mistä asiasta? \_\_\_\_\_

- ☐ Ei
- ☐ En osaa sanoa

14. Koetko tarvitsevasi lisää tietoa muista päihdepalveluista?

- ☐ Kyllä

Mistä palveluista? \_\_\_\_\_

- ☐ Ei
- ☐ En osaa sanoa

15. Koetko tarvitsevasi lisää tietoa päihdehuollon asumispalveluista?

- ☐ Kyllä

- ☐ Ei
- ☐ En osaa sanoa

16. Päihdepalvelujen tulisi näkyä myös muissa sosiaalisen median palveluissa

1 täysin eri mieltä                      2 lähes eri mieltä                      3 en osaa sanoa                      4 lähes samaa mieltä    5 täysin samaa mieltä

17. Missä sosiaalisen median palveluissa Turun kaupungin päihdepalvelujen tulisi näkyä?

- ☐ Twitter
- ☐ Irc-galleria
- ☐ Second Life
- ☐ You tube
- ☐ Google+
- ☐ Instagram
- ☐ Muu vaihtoehto, mikä? \_\_\_\_\_

18. Missä käytät Internet yhteyttä?

Vapaa kommentti:

---

19. Millä välineellä käytät Internetiä?

- ☐ Kännykkä    ☐ tietokone    ☐ i-pad                      muu,mikä? \_\_\_\_\_

---

20. Saatko tietoa päihdehuollon työmenetelmistä?

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei
- ☐ En osaa sanoa

21. Löydätkö Turun kaupungin asumis- ja päihdepalveluiden yksiköiden yhteystiedot?

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei
- ☐ En osaa sanoa

**Ilme/layout**

1. Onko www-sivujen ilme onnistunut?
  - ☐ Kyllä
  - ☐ Ei
  - ☐ En osaa sanoa
  - ☐
2. Tuoko www-sivujen ilme teidät vakuuttuneeksi päihdepalvelujen saatavuudesta?
  - ☐ Kyllä
  - ☐ Ei
  - ☐ En osaa sanoa
  - ☐
3. Kertovatko www-sivujen kuvat selkeästi missä ja millainen palvelu on?
  - ☐ Kyllä
  - ☐ Ei
  - ☐ En osaa sanoa
  - ☐
4. Miten haluaisit kehittää www-sivujen ilmettä?

Vapaa kommentti

## **Mielipidekyselyn saatekirje päihdehuollon asiakkaille ja työntekijöille**

### **TURUN AMMATTIKORKEAKOULU**

#### **Ylempi ammattikorkeakoulututkinto/sosionomi YAMK**

#### **KYSELYN SAATEKIRJE**

Opinnäytetyön nimi: Turun kaupungin päihdehuollon www-sivut asiakkaille ja työntekijöille

Päiväys:17.3.2015

Hyvä päihdehuollon asiakas tai työntekijä!

Kohteliaimmin pyydämme teitä vastaamaan liitteenä olevaan kyselyyn, jonka tarkoituksena on tuottaa tietoa Turun kaupungin päihdehuollon asumispalveluiden www-sivujen sisällön kehittämistä varten. Tarkoituksena on selvittää www-sivujen käyttäjien mielipiteet, joita hyödynnetään uusissa Turun kaupungin www-sivuissa. Lupa aineiston keruuseen on saatu Turun kaupungin asumis- ja päihdepalveluiden toimistopäällikkö Merja Niinimäeltä (aika)

Teidän vastauksenne on arvokasta tietoa. Vastaaminen on luonnollisesti vapaaehtoista. Kyselyn tulokset tullaan raportoimaan niin, ettei yksittäinen vastaaja ole tunnistettavissa tuloksista. Kyselyn voi jättää kesken. Kyselyyn vastaaminen tai vastaamatta jättäminen ei aiheuta harmia teille itsellenne.

Kyselyyn vastaaminen vie aikaa noin 10–15 minuuttia. Olkaa hyvät ja vastatkaa kyselylomakkeeseen 1.4.2015–8.4.2015 välisenä aikana. Katsomme saaneemme vapaaehtoisen suostumuksen kehittämishankkeen osallistumiseen, mikäli vastaatte kyselyyn.

Tämä kysely liittyy osana Turun ammattikorkeakoulussa suorittamaamme ylempään ammattikorkeakoulututkintoon sosionomi YAMK kuuluvaan opinnäytetyöhön. Opinnäytetyömme ohjaaja on yliopettaja Kari Salonen.

Vastauksista kiittäen,

Elisabeth Erholtz

Vastaava ohjaaja/sosionomi/sosionomi YAMK- opiskelija

[elisabeth.erholtz@edu.turkuamk.fi](mailto:elisabeth.erholtz@edu.turkuamk.fi)

Katariina Hauhtonen

Vastaava ohjaaja/sosionomi/sosionomi YAMK- opiskelija

[katariina.hauhtonen@edu.turkuamk.fi](mailto:katariina.hauhtonen@edu.turkuamk.fi)

Turun kaupunki

§

Päätöspöytäkirja

1

Hyvinvointitoimiala, mielenterveys- ja  
päihdepalvelut  
Ylilääkäri

5

20.03.2015

3047-2015 (019)

**Tutkimuslupa - Elisabeth Erholtz ja Katariina Hauhtonen**

Asumis- ja päihdepalveluiden toimistopäällikkö Merja Niinimäki:

Elisabeth Erholtzin ja Katariina Hauhtosen tutkimuslupahakemus liittyy Sosiaali- ja terveysalan ylemmän ammattikorkeakoulututkimuksen, Sosionomi ylempi AMK suorittamiseen Turun Ammattikorkeakoulussa. Kehittämishankkeen aiheena on Turun kaupungin päihdepalveluiden www-sivujen sisällön kehittäminen.

Kehittämishanke tapahtuu Turun kaupungin oman kehittämistyön osana, jota Viestinnän vastuualue koordinoi. Ohjausvastuussa viestinnän vastuualueelta on tiedottaja Olli Ylioja ja Asumis- ja päihdepalveluiden vastuualueelta toimistopäällikkö Merja Niinimäki. Osana kehittämistyötä Erholtz ja Hauhtonen suorittavat kyselyn Sillankorvan ensisuojan, Sirkkalan päiväkeskuksen, Paattisten huoltokodin ja Niuskalan hoitokodin asiakkaille ja työntekijöille. Kyselylomakkeita on kaiken kaikkiaan 10. Tulokset hyödynnetään www-sivujen sisällön tuottamisessa ja palveluiden kuvauksissa.

Kyselyyn osallistuminen perustuu vapaaehtoisuuteen. Kyselylomakkeissa ei ole sellaisia tietoja, josta tunnistasi vastaajan. Lomakkeet hävitetään, kun tutkimuksen yhteenveto on laadittu. Erholtz ja Hauhtonen ovat allekirjoittaneet vaitiolositoumuksen.

Kehittämishankkeen ohjaajana toimii Yli-opettaja Kari Salonen Turun ammattikorkeakoulusta.

Liite 1

Tutkimusluvan liitteet

**Päätös**

Päätän myöntää tutkimusluvan Elisabeth Erholtzille ja Katariina Hauhtoselle seuraavin ehdoin:

- tutkimuksessa noudatetaan seuraavia salassapitovelvollisuuslakeja:

laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 14 §, laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta 24 § kohta 25 sekä henkilötietolaki 11 §

- tutkimuksen käytännön menettely- ja järjestelytavoista sovitaan Asumis- ja päihdepalveluiden toimistopäällikkö Merja Niinimäen ja Viestinnän vastuualueen tiedottaja Olli Yliojan kanssa

- tutkimuksesta on sen valmistuttua luovutettava yksi kappale Turun hyvinvointitoimialan käyttöön

Jyrki Heikkilä

Ylilääkäri



Muistio 19.2.2015

Paikka: Asumis- ja päihdepalvelut, linnankatu 7, eskeli

Läsnä: Asumis- ja päihdepalvelujen toimistopäällikkö Merja Niinimäki, Sillankorvan ensisuojan johtaja Marja Auvinen, Paattisten huoltokodin johtaja Eira Suikkila, Niuskalan hoitokodin johtaja Minna Haaranen-Mäkipuro, Sirkkalan Päiväkeskuksen johtaja Pasi Lehmus, Elisabeth Erholtz ja Katariina Hauhtonen

Asia: Sosiaalilan (YAMK) kehittämishankkeen esittely

1. Katariina Hauhtonen ja Elisabeth Erholtz esittelivät kehittämishanketta power point esityksenä.
2. Elisabeth Erholtz ja Katariina Hauhtonen käytti kehittämismenetelmää me-we-us. Koottiin kehittämismenetelmän tulokset. Tulokset kirjattiin ja dokumentointiin.
3. Kehittämishanke suunnitelma hyväksyttiin mutta täytyy tehdä tarkennuksia. Käytiin läpi kehittämissuunnitelman tarkastusta. Rajaaminen www-sivuihin on tiedottaminen päihdepalveluiden asioista. Selvittää täytyy miten etenee Turun kaupungin konsernin www-sivujen kehittäminen. Saadaanko viestintäyksikkö osallistettua mukaan?

Muistio 4.2.2015

Paikka: Turun kaupungin sosiaalitoimisto, eskeli, 7.krs

Läsnä: Turun kaupungin viestintäyksikkö Tiia Laakso, Arto Salo, opiskelija Tiia Merikanto, Ennaltaehkäisevä päihdepalvelu Jenni Tähkävuori, Elisabeth Erholtz ja Katariina Hauhtonen

Asia: Turun kaupungin konsernin www-sivut uudistaminen

- Perehdyttiin www-sivujen beta 4- versioon
- www-sivuilla kirjoitetaan palvelut uusiksi. Mobiili edellä mennään Turun kaupungin konsernin www-sivujen uudistamisessa
- Hakupalvelu on tulossa uudistuneisiin www-sivuihin
- Aikataulu uudistuneissa www-sivuissa on, että ne julkaistaan kesällä tai syksyllä vuonna 2015.
- Turun kaupungin viestintäyksikkö on tehnyt www-sivujen ulkoasun ja vastaa ulkoasusta.
- Www-sivujen rakenne on rakennettu palvelualueeseen ja puhutaan yhdellä nimellä eli sosiaali- ja terveystoimi. Tämän sisään on rakennettu kuusi aluetta. Näitä ei voi lähteä muuttamaan.

1. Ajanvaraus- ja neuvonta
2. Häätätilanteet ja päivystys
3. Sosiaalipalvelut
4. Terveyspalvelut
5. Erityiset palvelut vammaisille
6. Palvelun laatu ja saatavuus

Kehittämishankkeemme tulee kohdistumaan terveyspalveluiden alle.

Viestinnälliset asiat www-sivuja sisältöä tuottaessa on, että kirjoitetaan selkokielellä ja 1000 merkkiä max. www-sivuun.

Saatiin www-sivujen kokeiluversioon salasanat ja käyttäjätunnukset, joihin perehdymme omalla ajalla.

Päätettiin, että Elisabeth Erholtz & Katariina Hauhtonen tekevät päihdehuollon asiakkaille asiakaskyselyn. Kyselyssä huomioitava asiakkaan näkökulma www-sivuista eli mitä hän hakee ja mitä tietoa kaipaa päihdepalveluista.

## Muistio

Kehittämishankkeen toteutusvaihe suunnitelma 10.3.2015

Palaveri: Toimistopäällikkö Merja Niinimäki, Elisabeth Erholtz, Katariina Hauhtonen

Aiheena: Kehittämissuunnitelman toteutuksen tarkennus

Meidän kehittämishanke: WWW-SIVUT TURUN KAUPUNGIN PÄIHDEHUOLLOSSA UUDISTUVAT ASIAKASLÄHTÖISEKSI

Turun kaupungin idea: asiakaslähtöiset www-sivut

Vaihe 1: 17.3.2015 korjausesitykset www-sivujen beta 4 vaiheesta /Muutoksista tiedottaja Olli Ylioja ja opiskelija Tiia Merikannolle + Merja Niinimäki

Vaihe 2: 17.3.2015 lähetetään kyselyt asiakkaille ja työntekijöille. Vastausaikaa 2 viikkoa. Palautus Sillankorvan ensisuojaan.

Vaihe 3: Tulosten analysointi. Huhtikuun puolella välissä tulosten vastausten yhteenveto Merja Niinimäki + tiedottaja Olli Yliojalle. Tämän jälkeen Olli Ylioja antaa meille materiaalia, jonka jälkeen sisällöntuottaja Elisabeth Erholtz ja Katariina Hauhtonen työstävät beta 5-version www-sivuihin.

Vaihe 4: Yhteistyöpalaveri päihde- ja mielenterveys sisällöntuottajien ja teknisen tuottajan kanssa 24.4.2015 klo:11.00 – 14.00 tai 27.4.2015 klo:12.00 – 14.00. Osallistuu ylihoitaja Virpi Koivumäki, toimistopäällikkö Merja Niinimäki ja Elisabeth Erholtz ja Katariina Hauhtonen

Vaihe 5: Toukokuun puolella välissä beta 5-versio on valmis!!!!

Muistio 22.3.2015

Paikka: Eskelin sosiaalitoimisto

Läsnä: Toimistopäällikkö Merja Niinimäki, Katariina Hauhtonen ja Elisabeth Erholtz

Aihe: Roolit, vastuu ja aikataulutus

#### PÄIHDEHUOLLON WWW-SIVUJEN AIKATAULUTUS:

Päätettiin, että päihdehuollon osalta nettisivujen valmistelu etenee seuraavasti:

- ☐ Kommentit beta4-version korjaamiseksi tehdään 17.3. mennessä. Vastuu Elisabeth Erholtz & Katariina Hauhtonen
- ☐ Ajalla 17.3.-10.4. Elisabeth Erholtz ja Katariina Hauhtonen tekevät asiakaskyselyn nettisivujen sisällön tarpeista ja tekevät siitä yhteenvedon
- ☐ Yhteenvedo lähtee viestintään Olli Yliojalle, joka antaa lisämateriaalia sivujen lopullista valmistelua silmällä pitäen
- ☐ 27.4. kokouksessa sovittiin yhteiset linjaukset mielenterveys- ja päihdepalveluiden www-sivujen kokonaisuudesta
- ☐ Ajalla 27.4.-15.5. Elisabeth Erholtz ja Katariina Hauhtonen hiovat sivujen sisältöä asiakaskyselyn tuloksia huomioiden
- ☐ Toimistopäällikkö Merja Niinimäki on taustatukena sivujen työstämisessä koko ajan

## Muistio

www-sivujen päihde- ja mielenterveyshuollon kehittämisfoorumi 27.4.2015

Paikka: kupittaaan vintti, kunnallissairaalantie

Klo: 13.00 – 15.30

Läsnä: Merja Niinimäki, Elisabeth Erholtz, Katariina Hauhtonen, Jenni Tähkävuori, Virpi Koivumäki, Teija Tuominen

1. Määritellään missä tilanteessa ja miten asiakkaan ohjaus tapahtuu?
  - haetaan apua omalta tk:ssa
  - päihdehuollossa omalta sosiaalityöntekijältä

kun ei ole asiakkuutta niin ohjaus tapahtuu oman terveysaseman kautta
2. Päihdeongelmaa ei tarvitse kuvata
3. Itsehoito näkyville. Miten asiakas voi arvioida omaa päihteidenkäyttöä. Viitataan linkeillä itsearviointi työkaluihin. Ajatuksena tunnista ongelma ajoissa.
4. Esille kriisiapu
  - sosiaalipäivystys
5. Ennaltaehkäisevä päihdehuolto
  - järjestöjen linkit kuten Sininauhaliitto. A-kilta, Päihderiippuvaiset ry, Pelastusarmeija säätiö
6. Asumispalvelut eivät ole maksuttomia päihdehuollossa.

7. Orihedon palvelukeskus näkyviin 1.8.2015. Mitä asuminen tarkoittaa Orihedon Palvelukeskuksessa?
8. Moniammatillinen päihdetiimi. Tätä täytyy miettiä miten avataan, koska 3 vuoden aikana tapahtuu integraatio päihde- ja mielenterveyspuolen kanssa.
9. Päihdehuollon ostopalvelut: Laitetaan linkit. Näin asiakas löytää tietoa ostetuista asumispalveluista.
10. Katsellaan vanhuspalveluiden www-sivuja, jotta saadaan ideoita Orihedon palvelukeskuksen palveluasumisen ja tehostetun palveluasumisen palvelukuvauksista.
11. Toukokuussa pidetään päihdehuollon kaksi kehittämisfoorumia.
12. Pyydetään www-sivujen sisällönmuokkausoikeuksia viestinnästä Elisabeth Erholtzille ja Katariina Hauhtoselle.
13. Päätettiin päihde- ja mielenterveys yhteinen kehittämisfoorumi, jossa sisäلتökuvauksen päihdehuollosta valmiina ma 25.5.2015 klo:14.30, kunnallissairaalantie

Kehittämishankkeen palaute: Turun kaupungin päihdehuollon www-sivujen uudistaminen

Tekijät: Elisabeth Erholtz & Katariina Hautonen

Kohteliaimmin pyydämme palautetta kehittämishankkeestamme Turun kaupungin päihdehuollon www-sivujen uudistaminen. Kehittämishankkeemme tuotoksen löydät www-sivuilta:

<http://www.turku.fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/terveyspalvelut/mielenterveys-ja-paihdepalvelut>

Ohjeet: Palautteen avulla tuotetulla tiedolla teemme päätelmiä kehittämishankkeen tuloksellisuudesta ja vaikuttavuudesta. Kohteena on kehittämishankkeessamme työskentelyprosessi sekä tuotos.

Kehittämishankkeemme perustehtävät on luokiteltu neljään pääkysymykseen, jossa on mukana apukysymyksiä ajattelun tukemiseksi. Havainnollista palautetasi esimerkein tai kuvauksin.

- 1) Arvioi kehittämishankkeen kehittämisprosessia ja osallisuutta?
  - Oliko hankkeen taustalla todellinen ratkaistavissa oleva ongelma?
  - Toimittiinko kehittämishankkeessa monimutkaisten ongelmien ratkaisemiseksi yhteistyössä ja osallistuvasti muiden asiantuntijoiden kanssa?
- 2) Millainen on kehittämishankkeen tuotos?
  - Onko ongelman ratkaisu johtanut uuteen tai parannettuun tuotokseen?
  - Oliko kehittämishankkeen ratkaisu hyödyllinen ja hyödynnettävissä laajemminkin kuin vain yhteen erityistapaukseen ja onko siinä otettu huomioon tiedon/osaamisen yleinen sovellettavuus ja siirrettävyys?
  - Mikä oli kehittämishankkeen tuotoksen hyöty asiakkaille, työntekijöille sekä Turun kaupungin organisaatiolle?
- 3) Saavuttiko kehittämishanke tavoitteensa, jossa tavoitteena oli Turun kaupungin päihdehuollon www-sivujen sisällön tuottaminen?
- 4) Arvioi kriittisesti kehittämishankkeen eettisyyttä ja luotettavuutta?
  - Oliko ongelma sellainen, joka oli tarpeen ratkaista Turun kaupungin päihdehuollossa?